

**GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF.**

(Basado en la versión CAF 2020).

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE LOS ALCARRIZOS

FECHA:

Julio / 2026

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarrizos define claramente su misión, visión y valores, los cuales reflejan su compromiso con el desarrollo y el bienestar de la comunidad.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Nuestra organización se guía por los valores establecidos en el marco general del sector público, los cuales están en sintonía con nuestra misión y visión institucional.	
3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Se realizó la revisión y actualización de la misión y visión institucional, documentada en el Plan de Mejora Institucional 2025.	

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.	Se han sostenido reuniones de trabajo con el consultor externo Roberto González para apoyar el proceso de revisión estratégica institucional. (Acción No. 2): la institución ha definido formalmente la acción “Formalizar el Comité de Revisión Estratégica y establecer el calendario periódico de revisión”, con responsable (Secretaria General / Planificación) y cronograma establecido.	
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.	Conformado el Comité de Ética del Ayuntamiento, mediante reunión de instalación con la participación de representantes de distintas áreas. Evidencia: fotografía de la reunión de instalación y resolución de conformación del Comité de Ética.	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Se aplicó una encuesta de satisfacción/clima laboral a los colaboradores del Ayuntamiento como diagnóstico inicial. Evidencia: instrumento de encuesta de clima laboral elaborado por la Dirección de Recursos Humanos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).	Nuestra institución cuenta con una estructura organizativa debidamente aprobada por el Consejo de Regidores y respaldada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), asegurando una distribución clara y eficiente de las funciones y responsabilidades dentro de la organización, en concordancia con los objetivos estratégicos establecidos. Evidencias: organigrama institucional cargado en el portal institucional	
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.	La institución gestiona sus actividades de manera eficiente gracias a la implementación de un manual de funciones que define claramente las responsabilidades y competencias por área. Este manual, diseñado para garantizar la agilidad operativa, se ha socializado ampliamente entre todo el personal, promoviendo transparencia y entendimiento común. Evidencias: manual de funciones colgado en el portal web institucional	
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.	La institución se destaca por establecer objetivos claros y resultados cuantificables en todos los niveles y áreas, respaldados por una matriz de indicadores que permiten medir y evaluar tanto el desempeño como el impacto institucional. Evidencias: Programa Operativo Anual (POA 2025)	

4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	La institución promueve de manera efectiva la creación y funcionamiento del Consejo de Desarrollo Municipal, garantizando que sus funciones sean definidas de forma consensuada con el Concejo de Regidores. Este enfoque fomenta la participación activa, la transparencia y la alineación de los esfuerzos hacia el desarrollo local sostenible. Evidencias: minutas, documentos y fotografías colgados en el SISMAP	
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.	La institución ha definido formalmente la acción “Conformar el equipo técnico de gestión del rendimiento institucional y realizar el diagnóstico inicial”, con responsable (Planificación / secretaria general).	No se evidencia
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.	La institución ha implementado un sistemas y/o matriz de información robusta que permiten el monitoreo constante de los logros estratégicos y operativos. Esta matriz está diseñada para proporcionar información oportuna y precisa sobre los indicadores clave de desempeño, el control interno y la gestión de riesgos. Evidencias: Presentación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	
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.	La institución ha designado un enlace responsable de la dirección de planificación del sistema, lo que asegura un liderazgo claro y focalizado en la gestión del SISMAP Municipal. Además, realiza reuniones mensuales con los encargados de área para socializar los avances, promoviendo una comunicación constante y el alineamiento de esfuerzos en torno a los objetivos establecidos. Evidencias: Minutas cargadas en el SISMAP	

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.	La institución aplica de manera efectiva los principios de Gestión de la Calidad Total, garantizando un enfoque sistemático que abarca la planificación, ejecución, control y mejora continua de los procesos. Evidencias: Guía de autoevaluación CAF	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Avances significativos en la digitalización de procesos internos, actualización del portal web institucional, habilitación de servicios en línea para los munícipes y gestiones para la aplicación de las normas NORTIC. Evidencia: portal web institucional y servicios en línea habilitados.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	La institución garantiza condiciones adecuadas para el desarrollo eficiente de los procesos, la gestión de proyectos y la colaboración en equipo. Esto incluye la provisión de recursos necesarios, herramientas tecnológicas, espacios físicos funcionales y un entorno laboral que fomenta la coordinación y el desempeño efectivo. Estas acciones fortalecen la ejecución de los proyectos, aseguran la calidad de los resultados y promueven una cultura organizacional orientada al logro de los objetivos estratégicos. Evidencias: infraestructura y espacios de trabajo, Fotografías de oficinas, salas de reuniones y espacios colaborativos adecuados.	
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.	Aseguramos una comunicación externa efectiva con todos los grupos de interés, utilizamos medios de amplio alcance, incluidas las redes sociales, para garantizar que la información llegue de manera clara y oportuna a la población. Internamente, promovemos una comunicación fluida en todos los niveles de la organización, fortaleciendo la coordinación, el alineamiento estratégico y la participación activa del personal.	

	Evidencias: Uso de Redes Sociales y Plataformas Digitales, registro de publicaciones en la página web institucional con información relevante	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Se han sostenido conversaciones internas sobre mejora continua y se conformó el Comité de Calidad institucional. (Acción No. 7): la institución ha definido formalmente la acción “Diseñar e implementar un sistema de gestión de ideas y retroalimentación de los empleados”, con responsable (Comité de Calidad / RRHH) y cronograma establecido.	
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se han realizado gestiones incipientes en materia de comunicación de cambios institucionales. (Acción No. 8): la institución ha definido formalmente la acción “Elaborar e implementar un protocolo de comunicación de iniciativas de cambio”, con responsable (Departamento de Comunicaciones) y cronograma establecido.	

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:	Conformado el Comité de Dirección Estratégica del Ayuntamiento, con la realización de su primera reunión de instalación. Evidencia: fotografía de la reunión de instalación del Comité de Dirección Estratégica.	
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.	El personal participó en un taller externo sobre valores y liderazgo ejemplar, facilitado por una organización invitada.	

3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	El personal participó en un taller externo vinculado a liderazgo, respeto y valores institucionales.	.
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.	Se elaboró un boletín institucional y se creó un grupo de WhatsApp institucional para la comunicación interna con los colaboradores.	
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.	Plan de Mejora Institucional 2026 la institución ha definido formalmente la acción “Diseñar e implementar un proceso estructurado de empoderamiento y acompañamiento al personal”, con responsable (Recursos Humanos)	.
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se elaboró un mapa de procesos institucional como base para la futura delegación de funciones.	
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).	La institución cuenta con programas de formación continua y estrategias claras para el desarrollo de competencias, fomentando una cultura de aprendizaje que permite a los empleados adaptarse proactivamente a los cambios, anticiparse a nuevas demandas y cumplir con los requisitos organizacionales de manera eficiente. Evidencias: plan de capacitación desarrollado por RR.HH.	

8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Recursos Humanos inició el diseño de un sistema de reconocimiento institucional; se proyecta realizar la primera premiación hacia finales de este año.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	La institución mantiene un registro detallado y actualizado de las asociaciones y juntas de vecinos, incluyendo sus solicitudes, necesidades y las anotaciones de las reuniones sostenidas con el alcalde Danilo Rafael Santos. Este enfoque evidencia un compromiso con la participación ciudadana y la gestión transparente, respaldado por documentos como las convocatorias para el presupuesto participativo, la clasificación de necesidades, los informes de dicho proceso y las sesiones del Concejo de Regidores, los cuales se comparten con todos los órganos rectores para garantizar la rendición de cuentas y la toma de decisiones informada." Evidencias: Eventos y Participación Comunitaria: Fotografías y actas de reuniones con grupos de interés y comunidad. Listado de foros, encuentros o audiencias públicas realizadas.	

2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	La institución establece y mantiene relaciones sólidas y proactivas con las autoridades políticas de la comunidad, fomentando una comunicación abierta y colaborativa que permite alinear prioridades, gestionar recursos de manera eficiente y promover iniciativas conjuntas en beneficio del desarrollo local. Evidencias: Presupuesto Participativo Actas de asambleas	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	La institución identifica de manera sistemática las políticas públicas relevantes, asegurando su integración en la planificación y gestión organizacional. Este enfoque nos permite alinear las estrategias institucionales con los marcos normativos y las prioridades gubernamentales, promoviendo la coherencia en las acciones y el cumplimiento de los objetivos establecidos a nivel comunitario y nacional. Evidencias: Proyectos identificados junto con el Mepyd	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	POA y PMD alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo y los ODS, planes conjuntos con el MEPYD para el Plan de Ordenamiento Territorial, y ejecución del programa de arreglo de calles, aceras y contenes con recursos asignados por el Gobierno Central.	

5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	La institución recibe asesoría y supervisión continua de los organismos competentes, tales como la Cámara de Cuentas, DIGEPRES, FEDOMU, MEPYT, INTRANT, Ministerio de Medio Ambiente, DIGESSET, MAP, Salud Pública, entre otras entidades relevantes. Además, se formalizan convenios sectoriales cuando se identifican necesidades o áreas de colaboración específicas. Evidencias: Estas acciones incluyen eventos, fotografías, publicaciones en redes sociales, comunicaciones oficiales, informes detallados y actualizaciones en la página web institucional.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La institución ha establecido alianzas estratégicas con diversas entidades clave, como las Juntas Distritales de nuestro municipio, juntas de vecinos, fundaciones, el sector empresarial, ciudad alternativa, FEDOMU, LMD, MAP, organizaciones comunitarias, entre otras. Evidencias: Convenios y acuerdos de colaboración firmados Ciudad Alternativa, FEDOMU, LMD, MAP y organizaciones comunitarias. Actas de reuniones y mesas de trabajo	
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.	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarizos cuenta con un equipo de comunicación encargado de construir y promover el conocimiento público, la reputación y el reconocimiento de la organización, así como de difundir los servicios que ofrece. Evidencias: notas de prensa, actualizaciones en nuestra página web, donde se detallan todos los servicios disponibles, accesible en ayuntamientolosalcarizos.gob.do.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarizos analiza el entorno y los cambios locales, nacionales e internacionales que inciden en la gestión del gobierno local, con la participación activa del Concejo de Regidores. Este análisis se realiza a través de sesiones del Concejo donde se discuten dichos temas, quedando debidamente documentadas en actas y minutas. Adicionalmente, la institución fortalece esta capacidad de análisis mediante la participación de su personal técnico en espacios de formación externos, como el taller ofrecido por la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU) sobre Desarrollo Económico Local, que amplía la comprensión del entorno nacional e internacional aplicable a la gestión municipal. Evidencias: Actas y minutas de las sesiones del Concejo de Regidores donde se discuten temas de entorno; constancia de participación en el taller de FEDOMU sobre Desarrollo Económico Local.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarizos identifica a los grupos de interés relevantes y da seguimiento a sus necesidades y expectativas a través de la creación de Consejos de Desarrollo	

	Barriales, los cuales constituyen un mecanismo permanente de acercamiento con la comunidad organizada por sectores del municipio. Estos consejos permiten canalizar de forma periódica las necesidades y expectativas de los munícipes, facilitando que sean incorporadas en la planificación y gestión municipal. Evidencias: Documentación de la creación y conformación de los Consejos de Desarrollo Barriales (actas, resoluciones y/o listados de miembros por barrio).	
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.	La institución realiza un análisis detallado de las reformas públicas sectoriales, utilizando esta información para revisar y redefinir estrategias efectivas que favorezcan el desarrollo del municipio. Este proceso se lleva a cabo de manera inclusiva, con la activa participación del Concejo de Regidores y/o los vocales, asegurando que las decisiones sean consensuadas y respondan a las necesidades reales de la comunidad. Evidencias: Cabildo abierto	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		No se evidencia un proceso estructurado para analizar el desempeño interno y las capacidades de la organización, considerando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos)
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	La institución implementa de manera efectiva el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la planificación del presupuesto participativo, garantizando la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones. Además, se asegura la máxima transparencia mediante la publicidad de los actos y	

	resultados, promoviendo la rendición de cuentas y fortaleciendo la confianza ciudadana en el proceso. Evidencias: publicación en página web	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarrizos ha iniciado el desglose de su misión y visión en objetivos estratégicos de mediano y largo plazo, articulados al Plan Municipal de Desarrollo (PMD), actualmente en proceso de elaboración. Este ejercicio se realiza en apoyo a las prioridades de desarrollo local y en alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). Evidencias: Avance del documento del Plan Municipal de Desarrollo (PMD) en elaboración.	
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.	La entidad involucra de manera activa a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, el Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual, priorizando sus expectativas y necesidades para garantizar una planificación inclusiva y orientada al bienestar común. Evidencias: conformación de consejo de desarrollo municipal, minutas, fotografías de encuentros en el Sismap municipal.	

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.	La institución incentiva activamente la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, implementando mecanismos accesibles y transparentes que permiten un mayor acceso al proceso y a la información sobre su ejecución. Evidencias: Convocatorias y Actas de Reuniones Comunitarias Documentos de convocatoria a encuentros ciudadanos sobre el presupuesto participativo. Actas de reuniones con la comunidad, juntas de vecinos y organizaciones locales. Listado de asistentes y firmas de participación en las sesiones de consulta.	
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.	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarizos ha creado la Unidad de Género, adscrita a la Dirección de Desarrollo Social y Participación Ciudadana, como estructura institucional responsable de impulsar la igualdad y equidad de género dentro de la gestión municipal. Evidencias: Estructura organizativa de la Unidad de Género dentro de la Dirección de Desarrollo Social y Participación Ciudadana.	
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarizos cuenta con un Departamento de Gestión Ambiental, encargado de incorporar aspectos de	

la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.	sostenibilidad y responsabilidad social en la gestión institucional. Adicionalmente, la institución se encuentra actualmente en fase de creación de la Unidad de Gestión Ambiental Municipal (UGAM), lo que fortalecerá su capacidad institucional en esta materia. Evidencias: Estructura organizativa del Departamento de Gestión Ambiental; proceso en curso de creación de la UGAM.	
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.	La entidad asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para una implementación efectiva del plan, mediante una planificación financiera rigurosa que incluye la asignación adecuada del presupuesto anual, la elaboración de un plan mensual de compras para las licitaciones correspondientes, la previsión de fondos para necesidades imprevistas y la gestión activa de donaciones y otras fuentes de financiamiento. Evidencias: Presupuesto, plan de compras	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	La institución implanta eficazmente su estrategia y planificación a través de la definición clara de prioridades, estableciendo un marco temporal adecuado y estructurando los procesos, proyectos y la organización de manera coherente. Evidencias: POA	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la	La institución a través de la dirección de planificación distribuye de manera efectiva los planes y tareas a las diferentes áreas de la organización, alineándolos con los objetivos estratégicos y operativos establecidos.	

organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Cada área cuenta con indicadores específicos que permiten medir el progreso y la eficacia en la implementación de los planes, asegurando que todas las acciones contribuyan de forma coordinada al logro de los objetivos globales de la entidad y al desarrollo de la comunidad. Evidencias: matriz de indicadores elaborada por la dirección de planificación	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.		No se evidencia un mecanismo eficaz de comunicación al personal sobre las estrategias, planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.	La institución promueve una comunicación constante y transparente con los grupos de interés y el Concejo, socializando de manera efectiva los objetivos, planes, tareas y el progreso de su ejecución. Se fomenta una cultura de rendición de cuentas, asegurando que los logros y metas alcanzadas sean divulgados de forma clara y accesible para los ciudadanos, fortaleciendo la confianza y el compromiso de la comunidad con las decisiones y acciones del gobierno local.	
5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	La institución realiza un monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros organizacionales en todos los niveles, involucrando a los responsables de cada área (direcciones, departamentos y personal). Evidencias: programación trimestral	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se evidencia un proceso estructurado para identificar las necesidades de cambio y los impulsores de innovación, considerando la aplicación de tecnologías.
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.		No se evidencia la construcción de una cultura impulsada por la innovación ni la creación de espacios para el desarrollo entre organizaciones.
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia una política de innovación ni la comunicación de sus objetivos y resultados de ejecución a los grupos de interés relevantes.
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.		No se evidencia un mecanismo estructurado para promover los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal.
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.		No se evidencia la asignación de recursos en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en los planes de mejora CAF u otros instrumentos.
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		No se evidencia un uso sistemático de los resultados de los indicadores para la mejora continua.

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se evalúan periódicamente las necesidades de los grupos de interés a través de consultas con los responsables de cada área, con el objetivo de satisfacer los requerimientos de personal en cada departamento. Evidencias: comunicaciones y correos.	
2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Se implementa una política integral de gestión de recursos humanos, fundamentada en la Ley 41-08 y el reglamento 523-09 de relaciones laborales, garantizando el cumplimiento de normativas y el desarrollo organizacional. Evidencias: fotografías, publicaciones en redes sociales, informes y listas de empleados.	
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.	Garantizamos que los candidatos seleccionados posean las competencias y habilidades adecuadas para el puesto, en estricta alineación con las descripciones de cargo. Además, verificamos que el personal a promover cumpla con los requisitos de formación y experiencia exigidos, mediante la revisión de expedientes, entrevistas y evaluaciones. Evidencias: evaluaciones, currículos y certificaciones.	

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.	Gestionamos el proceso de selección de personal con un enfoque estratégico, asegurando que los candidatos cuenten con las competencias necesarias para contribuir al cumplimiento de la misión, visión y valores institucionales. Se priorizan habilidades sociales de liderazgo, competencias digitales y capacidad de innovación, garantizando la incorporación de talento alineado con los objetivos organizacionales. Evidencias: Políticas y manuales de selección, Comité de selección y evaluación	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	La institución gestiona el desarrollo de la carrera profesional con base en criterios de mérito, equidad, igualdad de oportunidades y no discriminación, garantizando un crecimiento laboral transparente y justo para todos los colaboradores. Se implementan procesos de evaluación objetiva, capacitación continua y planes de desarrollo profesional que fomentan la movilidad interna y el reconocimiento del talento. Evidencias: evaluaciones de desempeño, programas de formación y políticas de igualdad de oportunidades.	
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.	La institución promueve una sólida cultura de desempeño mediante la definición de objetivos claros y medibles en conjunto con los colaboradores, a través de acuerdos de desempeño. Se implementa un sistema estructurado de monitoreo y evaluación, que permite tomar decisiones estratégicas basadas en indicadores claves. Evidencias: reportes de evaluación, indicadores de gestión.	

7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se evidencia
--	--	-----------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	El ayuntamiento implementa una estrategia integral de desarrollo de recursos humanos, alineada con las competencias actuales y futuras requeridas para el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Este plan se basa en la identificación de habilidades clave y en la definición de requisitos de desempeño, permitiendo la formación continua, el fortalecimiento de capacidades y la optimización del talento humano. A través de programas de capacitación, evaluación del desempeño y planes de crecimiento profesional, se garantiza una gestión eficiente y sostenible del capital humano. Evidencias: Plan de desarrollo de recursos humanos, programas de formación, evaluaciones de desempeño.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	El Ayuntamiento implementa estrategias efectivas para atraer y desarrollar el talento humano necesario para cumplir con su misión, visión y objetivos institucionales.	

	Evidencias: Procesos de reclutamiento y selección, planes de capacitación,.	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarizos ha establecido planes de desarrollo de competencias individuales para su personal, mediante cursos de capacitación en áreas como Inteligencia Artificial, Planificación Estratégica, Recursos Humanos, Servicio al Cliente, Inteligencia Emocional, Comunicación Efectiva y Liderazgo, ejecutados en conjunto con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP). Evidencias: Registro de cursos impartidos en coordinación con INFOTEP (Inteligencia Artificial, Planificación Estratégica, RRHH, Servicio al Cliente, Inteligencia Emocional, Comunicación Efectiva, Liderazgo).	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencia un sistema estructurado de tutoría, mentoría y asesoramiento individual para guiar y apoyar a los nuevos empleados.
6) Evidencias: Procesos de reclutamiento y selección, planes de capacitación, programas de desarrollo profesional y evaluaciones de desempeño.	El Ayuntamiento implementa procesos de reclutamiento y selección efectivos, junto con planes de capacitación y programas de desarrollo profesional que fomentan el crecimiento continuo del personal. Las evaluaciones de desempeño se realizan de forma sistemática, asegurando una gestión óptima del talento. Evidencias: Documentación de procesos de selección, registros de capacitación y evaluaciones de desempeño.	

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).	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarizos elabora y actualiza anualmente su plan de formación al personal, con el presupuesto correspondiente para su implementación, quedando reflejado en el Programa Operativo Anual (POA) de la institución. Evidencias: Programa Operativo Anual (POA), donde consta el plan de formación al personal y su presupuesto asignado.	
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.	El Ayuntamiento planifica y ejecuta actividades formativas clave que abordan áreas críticas como la gestión de riesgos, conflictos de interés, etc. Evidencias: Planes de formación, programas de capacitación y registros de participación en talleres y seminarios.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia un proceso estructurado para evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo del personal
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarizos brinda al personal retroalimentación de su evaluación del desempeño a través de una reunión formal entre el supervisor y el colaborador, donde se consensuan los resultados. Este proceso queda debidamente documentado.	.

	Evidencias: Documentación/actas de las reuniones de retroalimentación de evaluación del desempeño.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.		No se evidencia una cultura de diálogo y comunicación abierta que fomente el aporte de ideas de los empleados y el trabajo en equipo.
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.	El Ayuntamiento involucra activamente al personal en la formulación y desarrollo del POA, promoviendo la participación y el compromiso de los colaboradores en el proceso de planificación. A través de reuniones, mesas de trabajo y comunicaciones abiertas, se asegura que las ideas y sugerencias del equipo sean integradas en la estrategia institucional. Evidencias: Comunicaciones internas, fotos de reuniones y publicaciones en redes sociales sobre la participación de los colaboradores en el desarrollo del POA.	
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas,		No se evidencia un proceso estructurado para lograr consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su

direcciones o departamentos, como para toda la organización.		consecución a nivel de áreas, direcciones o departamentos y de toda la organización.
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	El Ayuntamiento ha realizado un operativo de carnetización para identificar debidamente a su personal, y se encuentra actualmente en vigencia la implementación de uniformes para una parte del personal. Evidencias: Operativo de carnetización realizado; entrega de uniformes en curso.	
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.		No se evidencia la realización periódica de encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, ni la comunicación de sus resultados desagregados por género.
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.		No se evidencia un monitoreo sistemático de las condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo la prevención y cuidado de la salud.
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a		No se evidencia una estrategia clara para garantizar condiciones que permitan un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados.
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.	El Ayuntamiento demuestra un firme compromiso con la inclusión, prestando especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Se implementan medidas y adaptaciones específicas para garantizar su plena participación en el entorno laboral, promoviendo la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad. Evidencias: personal laborando en la institución	
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No se evidencia un sistema estructurado y formal de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal.
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.		No se evidencia un esfuerzo claro por propiciar la conformación de una Asociación de Servidores Públicos (ASP) dentro de la institución, ni la creación de espacios formales donde el personal pueda expresar sus ideas, quejas o sugerencias de manera abierta y constructiva.

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
1) El Ayuntamiento demuestra un firme compromiso con la inclusión, prestando especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Se implementan medidas y adaptaciones específicas para garantizar su plena participación en el entorno laboral, promoviendo	El Ayuntamiento demuestra un firme compromiso con la inclusión, prestando especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Se implementan medidas y adaptaciones específicas para garantizar su plena participación en el entorno laboral, promoviendo la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad.	

la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad.	Evidencias: Políticas y normativas internas, Contratación inclusiva	
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.	El Ayuntamiento desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración estratégicos, identificando el potencial de diversos socios para generar beneficios mutuos. Estos acuerdos se basan en el intercambio de experiencia, recursos y conocimientos, promoviendo el aprendizaje compartido y las buenas prácticas. Además, se tiene en cuenta la responsabilidad social, evaluando el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados para garantizar que las alianzas contribuyan al bienestar de la comunidad y al desarrollo sostenible. Evidencias: Acuerdos de colaboración, informes de impacto socioeconómico y medioambiental, y registros de intercambio de buenas prácticas.	
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.	El Ayuntamiento define claramente el rol y las responsabilidades de cada socio en sus alianzas, estableciendo controles, evaluaciones y revisiones periódicas para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Además, monitorea de manera sistemática los resultados e impactos de estas colaboraciones, garantizando que se alcancen los beneficios esperados y se tomen decisiones basadas en datos y resultados concretos. Evidencias: Acuerdos de colaboración detallados	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia una identificación clara de las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo, ni el desarrollo de estrategias para establecerlas cuando sea apropiado.

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.	El Ayuntamiento identifica de manera proactiva las necesidades de alianzas público-privadas (APP) a largo plazo, alineándolas con sus objetivos estratégicos y el desarrollo sostenible de la comunidad. Estas alianzas se desarrollan de manera cuidadosa y en el momento adecuado, asegurando que generen valor mutuo y contribuyan a la mejora de los servicios públicos y el bienestar social. Evidencias: políticas y normativas internas, Listado de proveedores certificados	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.		No se evidencia un incentivo claro para la participación y colaboración activa de los ciudadanos o clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones dentro de la organización. No se observan medios apropiados, como grupos de consulta, encuestas, mesas locales intersectoriales o buzones de quejas, que faciliten la participación.
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.		No se evidencia un marco de trabajo claramente definido para la recopilación y procesamiento de datos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés.

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.	La institución realiza una gestión eficaz de las expectativas de los clientes, ya que la organización proporciona información clara y detallada sobre los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Evidencias: La información está accesible a través de la página web, donde se encuentran disponibles el catálogo de servicios.	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	El Ayuntamiento alinea de manera eficaz y eficiente su gestión financiera con los objetivos estratégicos, asegurando que los recursos sean utilizados de forma óptima. A través de un presupuesto general bien estructurado y en cumplimiento con la legislación vigente, incluyendo los lineamientos de la Ley Municipal y las leyes de compras y presupuesto, se garantiza la transparencia, el control adecuado de los recursos y el cumplimiento de los requisitos legales. Evidencias: Presupuesto general aprobado, informes financieros, y registros de cumplimiento normativo.	
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.	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarizos 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 de la institución en base a dicha escala. Esta información se publica a través de la nómina institucional, disponible en la página web del Ayuntamiento.	

	Evidencias: Nómina institucional publicada en la página web.	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Desarrollamos nuestro Plan Anual con el objetivo de optimizar costos y mejorar los resultados. Evidencia: Ejecución y seguimiento del Plan Operativo Anual.	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.	El presupuesto se formula en cumplimiento de la Ley General de Presupuesto y la Ley 176-07, que rige los ayuntamientos. Su elaboración sigue un proceso riguroso, incluyendo la aprobación del alcalde y la sala capitular, antes de ser remitido a la Dirección de Presupuesto. Evidencias: Presupuesto aprobado por la sala capitular.	
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.	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarrazos introduce sistemas de planificación y control presupuestario, entre ellos el presupuesto participativo, implementado a través de asambleas comunitarias y Cabildo Abierto, así como la programación de presupuesto por proyectos. Evidencias: Asambleas de presupuesto participativo; Cabildo Abierto; programación presupuestaria por proyectos.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.		No se evidencia

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).	Garantizamos la transparencia financiera y presupuestaria mediante diversos controles y la verificación cruzada de reportes. Además, gestionamos un uso eficiente de los recursos a través de una ejecución presupuestaria alineada con la formulación y los planes operativos. Evidencias: Publicación trimestral de la ejecución presupuestaria y mensual de la nómina en nuestra página web.	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		No se evidencia la creación de una organización de aprendizaje que implemente sistemas y procesos efectivos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento de manera estructurada.
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia un monitoreo efectivo ni un sistema claro para garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y utilizada de manera eficaz.
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se evidencia una estrategia clara para aprovechar las oportunidades de la transformación digital con el fin de aumentar el conocimiento organizacional y potenciar las habilidades digitales.

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia la creación de redes de aprendizaje y colaboración efectivas para adquirir información externa relevante ni para obtener aportes creativos.
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.	Los canales de acceso e intercambio de información están diseñados para garantizar la transparencia y facilitar la comunicación con la ciudadanía. Toda la información relevante se encuentra disponible en el portal web del ayuntamiento, asegurando su acceso oportuno y actualizado. Evidencias: Portal web del ayuntamiento https://ayuntamientolosalcarrizos.gob.do/	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se evidencia un mecanismo estructurado para retener el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se evidencia un diseño claro de la gestión de la tecnología alineado con los objetivos estratégicos y operativos de la organización.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarrizos realiza el seguimiento y la evaluación de las tecnologías utilizadas, considerando sus costos de adquisición, mantenimiento, funcionamiento y los beneficios que aportan a la gestión institucional. Este proceso permite identificar su nivel de utilidad, rendimiento e impacto en la eficiencia de	

	los procesos internos y en la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Evidencias: Relación e inventario de equipos tecnológicos, registros de mantenimiento y reparación, solicitudes de soporte técnico, informes del área de Tecnología, cotizaciones, órdenes de compra y reportes sobre el funcionamiento y uso de los sistemas tecnológicos.	
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.)	El Ayuntamiento de Los Alcarrizos identifica e incorpora progresivamente tecnologías relevantes para modernizar sus procesos administrativos, gestionar y analizar informaciones y facilitar el acceso de los ciudadanos a los datos institucionales. Asimismo, utiliza herramientas y plataformas digitales para organizar la información, automatizar determinadas tareas y publicar datos de interés público mediante el portal institucional y los canales de transparencia. Evidencias: Portal web y sección de transparencia institucional, publicaciones de datos e informaciones municipales, sistemas administrativos utilizados, herramientas digitales para el procesamiento y análisis de datos, registros de automatización de procesos e informes del área de Tecnología.	

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.	La institución utiliza herramientas tecnológicas y servicios en la nube para facilitar la comunicación, la colaboración y el intercambio de información entre las diferentes áreas institucionales. Asimismo, ha avanzado en la digitalización, almacenamiento y organización de documentos e informaciones relevantes, contribuyendo a una gestión más ágil, coordinada e innovadora. Evidencias: Correos electrónicos institucionales, carpetas compartidas en la nube, grupos institucionales de comunicación, documentos digitalizados, archivos electrónicos, formularios digitales y registros de intercambio de información entre las diferentes áreas.	.
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	El Ayuntamiento utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para fortalecer la prestación de los servicios internos y externos, facilitar el acceso de los ciudadanos a las informaciones institucionales y mejorar la interacción con los diferentes grupos de interés. A través de sus canales digitales, la institución recibe solicitudes, consultas, quejas y sugerencias, comparte informaciones de interés municipal y facilita determinados documentos y servicios en línea, contribuyendo a una gestión más ágil, accesible y transparente. Evidencias: Portal web institucional, redes sociales oficiales, formularios y documentos digitales, canales electrónicos de atención ciudadana, correos institucionales y registros de	

	solicitudes, quejas o consultas recibidas por medios digitales.	
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.	El Ayuntamiento aplica medidas de seguridad para proteger la información institucional y controlar el acceso a los sistemas, equipos y archivos digitales. Estas acciones permiten resguardar los datos sensibles, prevenir accesos no autorizados y mantener un equilibrio entre la publicación de informaciones de interés público y la protección de los datos de carácter reservado. Evidencias: Políticas o procedimientos de seguridad informática, controles de acceso mediante usuarios y contraseñas, asignación de permisos, sistemas antivirus, copias de seguridad, registros de mantenimiento, protección de redes y equipos, y controles aplicados al portal institucional y al subportal de transparencia.	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	La institución asegura la provisión y el mantenimiento óptimo de sus instalaciones y recursos, garantizando su eficiencia, sostenibilidad y operatividad. Se implementan planes de mantenimiento preventivo y correctivo para edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo, flota vehicular, mobiliario Evidencias: Planes de Mantenimiento Preventivo correctivo	
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.	La entidad municipal garantiza condiciones de trabajo seguras y eficientes, asegurando que sus instalaciones sean accesibles e inclusivas para munícipes, personal y visitantes. Se han implementado medidas de seguridad, ergonomía y accesibilidad universal, incluyendo infraestructura sin barreras, señalización adecuada y protocolos de prevención de riesgos, fomentando un entorno seguro y funcional para todos.	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	.	No se evidencia la aplicación de una política de ciclo de vida dentro de un sistema integrado de gestión de instalaciones que abarque edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, entre otros.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	El Ayuntamiento pone a disposición de la comunidad diversas instalaciones para atender la demanda local y fomentar el bienestar ciudadano. Entre estos espacios destacan el salón multiuso, el Parque de las Mariposas, la placita José Francisco Peña Gómez y el salón José Bordas Valdez, así como otros entornos diseñados para el disfrute gratuito de la población. Además, cuenta con una red de parques equipados con gazebos y áreas	

	recreativas, brindando a los ciudadanos espacios accesibles y adecuados para actividades culturales, sociales y de esparcimiento. Evidencias: Instalaciones disponibles para la comunidad	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Se dispone de un equipo especializado encargado de garantizar el mantenimiento eficiente, eficaz y sostenible de los edificios, oficinas y equipos. La Dirección Administrativa, a través de sus dependencias de Servicios Generales, Planta Física y Mayordomía, asegura la conservación óptima de las instalaciones mediante planes de mantenimiento adecuados y una rutina diaria de limpieza, respondiendo a las necesidades operativas de la entidad. Evidencia: Fotografías e informes de mantenimiento y limpieza.	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.		No se evidencia un plan estructurado que garantice la adecuada accesibilidad física a los edificios, considerando las diversas necesidades de empleados y ciudadanos/clientes.

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

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

La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		No se ha realizado
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se ha realizado
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)		No se evidencia
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se evidencia una identificación clara de los propietarios del proceso ni la asignación de responsabilidades y competencias específicas para controlar todos los pasos del proceso.
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	La entidad trabaja continuamente en la simplificación de sus procesos, optimizando la gestión administrativa y regulatoria. A través de un análisis regular, se identifican oportunidades de mejora y, cuando es necesario, se proponen modificaciones a los requisitos legales en consenso con el Concejo de Regidores y los vocales, garantizando una administración más eficiente y accesible para la ciudadanía.	

	Evidencias: Propuestas de mejora en normativas, actas de sesiones del Concejo de Regidores	
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.		No se evidencia un impulso claro hacia la innovación ni la optimización de procesos mediante la incorporación de buenas prácticas nacionales e internacionales.
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se ha medido
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	El Ayuntamiento revisa y fortalece periódicamente sus procesos de resguardo y protección de la información institucional mediante la realización de copias de seguridad y la aplicación de controles de acceso a los sistemas y archivos digitales. Estas medidas contribuyen a prevenir la pérdida, alteración o divulgación no autorizada de los datos y a garantizar la disponibilidad y recuperación de la información. Evidencias: Registros de copias de seguridad, medios de almacenamiento utilizados, controles de acceso mediante usuarios y contraseñas, asignación de permisos, reportes de mantenimiento de sistemas, protocolos de recuperación de información e informes del área de Tecnología.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se evidencia la identificación ni el diseño de productos y servicios de la organización con una gestión activa del ciclo de vida completo, incluyendo el reciclaje y la reutilización.
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.	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarrazos desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos y grupos de interés en la mejora de los servicios municipales, a través de mediciones de satisfacción realizadas tanto por la propia institución como por el Gobierno Central. A la fecha, estas mediciones reflejan un nivel de satisfacción ciudadana del 70%.	
3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.		No se evidencia un enfoque sistemático para la incorporación de criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal		No se evidencia

con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.		
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.	La entidad coordina de manera eficiente sus procesos internos y externos para garantizar una gestión integrada y alineada con las necesidades institucionales y comunitarias. A nivel interno, se asegura la planificación estratégica mediante la autoevaluación CAF, la asignación presupuestaria adecuada y la articulación de planes operativos. Externamente, se establecen alianzas y mecanismos de cooperación con otras instituciones, entidades gubernamentales y actores locales, fortaleciendo la ejecución de proyectos comunes y optimizando la prestación de servicios públicos. Evidencias: Actas de coordinación, acuerdos interinstitucionales y registros de ejecución de proyectos colaborativos.	

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.		No se ha realizado
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Se conforman grupos de trabajo para fomentar la colaboración y mejorar la eficiencia en la gestión organizacional. Estos equipos operan bajo una planificación estructurada, impulsando la capacitación, el desarrollo y la coordinación de actividades clave. Evidencias: Cronograma de capacitación y desarrollo, gestión de la Dirección de Planificación y Ordenamiento Territorial, y comunicación en chats de trabajo.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia la incorporación de incentivos ni condiciones claras para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, como servicios compartidos o el desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se evidencia la existencia de acuerdos sobre estándares comunes ni la facilitación del intercambio de datos y servicios compartidos para coordinar los procesos dentro de la misma cadena de entrega, tanto a nivel organizacional como con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas	Colaboramos estrechamente con instituciones como FEDOMU, la Liga Municipal, INAP, MAP, entre otras,	

estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	fortaleciendo nuestras capacidades y fomentando el desarrollo local a través de alianzas estratégicas. Evidencias: Fotografías publicadas en nuestras redes sociales, comunicaciones oficiales y correos electrónicos.	
---	---	--

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		No se ha medido
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se ha medido

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).	La entidad promueve la participación activa de los ciudadanos en los procesos de trabajo y en la toma de decisiones, garantizando espacios de diálogo y consulta para considerar sus necesidades y expectativas. A través de mecanismos de participación ciudadana, como consultas públicas, encuestas y audiencias, se fortalece la transparencia y se fomenta una gestión más inclusiva y democrática. Evidencia: Registros de consultas ciudadanas, actas de reuniones participativas	
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.		No se ha medido la opinión de los munícipes sobre la transparencia, disponibilidad, calidad, confiabilidad y facilidad de acceso a la información institucional ni sobre los canales utilizados para su difusión.
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se ha medido la percepción de los munícipes sobre la integridad y el comportamiento ético del gobierno local, ni el nivel de confianza que la gestión del Ayuntamiento Municipal de Los Alcarrazos genera en los ciudadanos/clientes.

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

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

La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.		No se ha medido la accesibilidad a los servicios físicos y digitales, como el acceso mediante transporte público, la accesibilidad para personas con discapacidad, los horarios de apertura y espera, la existencia de ventanillas únicas, ni el costo de los servicios.
2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.		No se ha medido la calidad de los productos y servicios en términos de cumplimiento de estándares de calidad, tiempo de entrega y enfoque medioambiental.
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.).	Todos los servicios ofrecidos por el ayuntamiento están debidamente registrados y disponibles en el portal institucional, garantizando transparencia y fácil acceso a la ciudadanía. Evidencia: Portal institucional del ayuntamiento	
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se ha medido la capacidad de la organización para la innovación ni la percepción de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se ha medido el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios, ni la percepción de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se ha medido la agilidad de la organización ni la percepción de los munícipes sobre la rapidez con la que la entidad municipal responde a sus necesidades.

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 el nivel de digitalización en la organización ni la percepción de los munícipes sobre el uso de la tecnología por parte de la entidad municipal para mejorar su oferta, atención y trabajo.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.		No se ha medido el tiempo de espera en el procesamiento y prestación de los servicios, ni se cuenta con indicadores que permitan evaluar la duración desde la solicitud hasta la entrega.
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.		No se ha medido el número ni el tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas, ni se han establecido indicadores que permitan evaluar la respuesta y las acciones correctivas implementadas.
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se han medido los resultados de las acciones implementadas para subsanar errores, garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y atender la insatisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios prestados por la entidad municipal.

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se ha medido el nivel de cumplimiento de los estándares de servicio publicados ni se han establecido indicadores que permitan evaluar las condiciones y los compromisos asumidos en la prestación de los servicios municipales.
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Toda la información relacionada con la gestión de los servicios y productos ofrecidos por el AMA está disponible en el Portal del AMA (ayuntamientolosalcarrizos.gob.do) y en el Observatorio de Servicios Públicos (observatoriodeserviciospublicos.gob.do). Asimismo, los ciudadanos pueden acceder a esta información a través de la Oficina de Libre Acceso , garantizando transparencia y acceso a la gestión municipal.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.		No se ha medido sistemáticamente el nivel de disponibilidad, exactitud, integridad y oportunidad de la información publicada en el portal web institucional, ni la frecuencia y proporción con que se actualizan y publican los contenidos requeridos.
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No se ha medido el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas de rendimiento establecidos respecto a los servicios ofrecidos, ni la proporción de metas alcanzadas por la entidad municipal durante el período evaluado.

4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	La información está disponible para cualquier usuario a través de diversos canales, incluyendo la Oficina de Libre Acceso a la Información, el portal institucional y las redes sociales, garantizando transparencia y acceso público. Evidencia: Portal institucional e indicador de libre acceso a la información en el SISMAP.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario de atención a la ciudadanía en las oficinas administrativas de 8:00 am a 4:00 p.m., Evidencia: Política Institucional	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Los tiempos de espera varían según el tipo de servicio. Trámites como certificaciones, actas de defunción y pagos de servicios en ingresos y renta se gestionan de manera inmediata. En el caso de solicitudes relacionadas con linderos, planeamiento urbano y obras públicas, los plazos están claramente establecidos en el portal institucional.	
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.	Los plazos y procedimientos están claramente establecidos en el portal institucional y en la Oficina de Arbitrios y Renta, garantizando transparencia y fácil acceso a la información.	
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.	Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información, garantizando transparencia y facilitando el derecho de los ciudadanos a acceder a información pública de manera oportuna. Evidencias: Canales de Acceso a la Información, registro de Solicitudes y Respuestas	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	Los grupos de interés desempeñan un papel activo en el proceso de toma de decisiones, con una participación del 80 % en los eventos clave. Esto garantiza una gestión más inclusiva y transparente, fortaleciendo la gobernanza municipal. Evidencia: Indicador de libre acceso a la información, presupuesto participativo y SISMAP municipal	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido la cantidad de quejas y sugerencias recibidas en comparación con el número de acciones implementadas para atenderlas, ni los resultados obtenidos mediante dichas acciones.
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 municipio que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se ha medido el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para la atención de los ciudadanos/clientes, ni los resultados de las innovaciones implementadas para mejorar la satisfacción de los municipios que requieren los servicios de la entidad municipal.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se han medido los niveles de cumplimiento relacionados con la igualdad de género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, ni se dispone de

		indicadores específicos y desagregados que permitan evaluar estos resultados.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha medido el alcance de las revisiones periódicas realizadas con los grupos de interés para identificar sus necesidades y expectativas cambiantes, ni el nivel de participación de los grupos convocados o el grado de cumplimiento de las necesidades identificadas.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se han medido los resultados de la digitalización y de las mejoras implementadas en los productos y servicios de la organización, en aspectos como innovación, tiempos de respuesta, facilidad de acceso, confianza ciudadana y reducción de costos, ni se han establecido indicadores para evaluar su impacto.
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 han medido los resultados de la participación de los ciudadanos/clientes en el diseño, seguimiento y mejora de los productos y servicios municipales, ni la efectividad del acceso y del flujo continuo de información entre la organización y la ciudadanía.
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se han medido los resultados de las acciones implementadas para fortalecer la transparencia institucional, ni se han establecido indicadores que permitan evaluar su alcance, efectividad y cumplimiento.

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 colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		No se ha medido la opinión del personal sobre la imagen, el rendimiento general y la productividad del Ayuntamiento Municipal de Los Alcarrizos frente a la sociedad, los ciudadanos/clientes y los demás grupos de interés.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		No se ha medido la opinión del personal sobre su nivel de participación en la toma de decisiones y en las actividades de mejora institucional, ni sobre su conocimiento y aplicación de la misión, visión y valores del Ayuntamiento Municipal de Los Alcarrizos.
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 participación del personal en las 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		No se ha medido la conciencia del personal sobre posibles conflictos de interés y la importancia del comportamiento ético e integridad en la organización.

de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se ha medido la efectividad de los mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo, ni se han implementado encuestas sistemáticas del personal para evaluar las vías de comentarios de los supervisores.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se ha medido la percepción de los empleados sobre la responsabilidad social de la organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se ha medido la apertura de la organización para el cambio y la innovación, ni se ha evaluado la percepción del personal sobre la disposición de la entidad municipal para adaptarse a nuevos enfoques y procesos.
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se ha medido el impacto de la digitalización en la organización, ni se ha recopilado la opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se ha medido la agilidad de la organización, ni se ha evaluado la percepción del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No se ha medido
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal sobre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se ha medido la percepción del personal sobre el reparto de tareas y el sistema de evaluación de rendimiento.
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal sobre la gestión del conocimiento y cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha medido la percepción del personal sobre la comunicación interna y las medidas de información dentro de la organización.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No se ha medido la percepción del personal sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.		No se ha medido la percepción del personal sobre el enfoque de la entidad municipal hacia los problemas sociales, como la flexibilidad de horarios, la conciliación de la vida personal y laboral, y la protección de la salud.
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal sobre el manejo de la igualdad de oportunidades y la equidad en el trato dentro de la entidad municipal.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		
1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No se ha medido la percepción del personal sobre el desarrollo sistemático de carrera y competencias dentro de la entidad municipal.
2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		No se ha medido la percepción del personal sobre la motivación y el empoderamiento dentro de la entidad municipal.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las		No se ha medido la percepción del personal sobre el acceso y la calidad de la formación y el desarrollo profesional ofrecidos por la entidad municipal.

capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.		
---	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.		No se ha medido la percepción del personal ni se han establecido indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de los colaboradores, tales como el nivel de absentismo, índices de rotación, número de quejas, renuncias o días de huelga.
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		No se ha medido la cantidad del nivel de participación del personal en actividades de mejora organizacional.
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se evidencia la medición de los dilemas éticos dentro de la organización, como los posibles conflictos de interés reportados o denuncias de corrupción.

4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		No se ha medido la frecuencia de participación voluntaria del personal en actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		No se ha medido adecuadamente la capacidad del personal para tratar con los ciudadanos y responder a sus necesidades.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:		
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		No se ha medido adecuadamente el rendimiento individual del personal a través de indicadores clave como los índices de productividad o los resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género.
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No se ha medido el uso de herramientas digitales de información y comunicación de manera adecuada.

3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.		No se ha medido de manera efectiva el desarrollo de las capacidades y habilidades del personal a través de actividades formativas.
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se evidencia un sistema estructurado para reconocer el buen trabajo tanto a nivel individual como de equipo

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).		No se ha medido el porcentaje del impacto directo de las actividades sociales realizadas por la entidad en la calidad de vida de los ciudadanos más allá de la misión institucional.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.		No se ha medido la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local y global, especialmente en lo que respecta a la sostenibilidad.
3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.		No se ha medido la opinión de los munícipes, la sociedad en general y los medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su contribución al medio ambiente, así como la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.
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		No se ha medido el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo aspectos clave como la seguridad, movilidad y otros factores.

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

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 la cantidad de actividades implementadas por la organización para preservar y mantener los recursos naturales.
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 ni la cantidad de encuentros, actividades y acciones de colaboración desarrolladas con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ni la participación de la entidad municipal en las actividades del Consejo de Desarrollo Municipal.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).		No se ha medido el grado, alcance e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por la entidad municipal en los medios de comunicación y las redes sociales, ni la cantidad de artículos, publicaciones, reportajes, entrevistas y contenidos favorables o desfavorables relacionados con la gestión institucional.

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 han medido I.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No se ha medido.
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
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

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

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

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

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha realizado

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se gestionan eficientemente los recursos disponibles, asignándolos estratégicamente a las áreas donde puedan desempeñar sus funciones de manera óptima, según su conocimiento y experiencia. Además, se promueve la capacitación continua para mejorar el desempeño y la ejecución de las actividades. Evidencias: Plan de capacitación, listados de asistencia a cursos y registros de movimiento de nómina.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia la cantidad de mejoras e innovaciones implementadas en los procesos.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se han medido ni documentado los resultados de los ejercicios de <i>benchmarking</i> y <i>benchlearning</i> realizados interna o externamente con otras organizaciones, ni los aprendizajes, innovaciones o acciones correctivas implementadas como consecuencia de las comparaciones, mediciones y evaluaciones efectuadas.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	La entidad mantiene alianzas estratégicas efectivas con diversas instituciones, garantizando un alto grado de cumplimiento en los acuerdos de colaboración, convenios	

	y actividades conjuntas. Estas alianzas han permitido optimizar recursos, fortalecer la gestión municipal y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad. Evidencia: Registros de convenios firmados, informes de seguimiento y resultados de actividades conjuntas.	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se ha medido.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	El Ayuntamiento Municipal de Los Alcarrazos monitorea y analiza las puntuaciones obtenidas en los informes trimestrales del SISMAP Municipal, dando seguimiento a la evolución de sus indicadores y a su posición en el ranking. Este análisis permite identificar avances, retrocesos y oportunidades de mejora para fortalecer el desempeño institucional.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se han medido ni documentado sistemáticamente los resultados de las evaluaciones o auditorías internas realizadas, ni el nivel de cumplimiento de las recomendaciones y acciones correctivas derivadas de estas.
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

9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Evidencia: Indicador de calidad del gasto y nivel de ejecución presupuestaria, asegurando una gestión eficiente y transparente de los recursos financieros.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido

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.