

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Ayuntamiento Municipal de San Francisco de Macorís

FECHA:

Mayo 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 I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Tenemos misión, visión y valores, en lugar visible, donde se reciben los ciudadanos. Evidencia: está colgado en la página web, al lado del mural y boletín informativo. Así también se plasma en la memoria de gestión para la rendición de cuentas de cada año.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Están establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales. Evidencias: Impreso y placa con valores alineados con la misión, valores y visión de la institución	
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 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. Evidencias: Acta, lista de asistencia y registro	

	fotográfico de la jornada de socialización de la misión, visión, valores y objetivos institucionales.	
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.	Tenemos como institución la misión, visión y valores de la institución. Evidencia: SE HACE REUNIONES CON EL PERSONAL PARA SOCIALIZAR REFRENTE A ESTO. También se reúne el comité de calidad para tratar asuntos concernientes a esto. Con la periodicidad mensual en la oficina de la gerente (última reunión el viernes 3 de abril del 2026).	
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.	Hemos solicitado a la dirección de ética, nos han tomado en cuenta por nuestro comportamiento y transparencia. Evidencia: Elaboramos el Código de Ética Institucional conjuntamente con la DIGEIG el cual fue aprobado por el Concejo de Regidores y puesto en circulación en los departamentos del Ayuntamiento. Aprobado en junio 2021.	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Desde Recursos Humanos y la Dirección de Planificación, se desarrollan cursos de capacitación a través del INAP. Evidencia: Para reforzar los valores y relaciones humanas, evidencia; listados de asistencia y certificados. Plan de capacitación 2026 aprobado por el INAP.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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).	Desde Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo, Planeamiento Urbano y Compras y Contrataciones, desarrollan con este proceso, Evidencias: borradores, actas, reuniones para plan de desarrollo municipal, fotografías y listados de asistencia.	
2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.	Tenemos una estructura organizativa refrendada por el MAP. Evidencia: documentos físicos y manual de funciones	
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.	Se hace la rendición de cuenta del presupuesto a los grupos de intereses. Evidencias: fotos y listado de reuniones, publicaciones en los medios de comunicación e informes.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	El Ayuntamiento cuenta con un Consejo de Desarrollo Municipal en funcionamiento, su última reunión fue en diciembre de 2025 Evidencia: Resolución que crea el Consejo de Desarrollo, minutas de reuniones.	

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.	Tenemos formado el Consejo de Desarrollo Municipal. Evidencias: Fotos de actividades, convocatoria, listados de asistencia. Última reunión 16 de abril del 2026.	
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.	Se implementa a través del plan de mejora CAF. Evidencias: Guías de los años anteriores.	
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.	Andrelys Pujols Valerio es la responsable y enlace del SISMAP, se hacen reuniones para dar los informes al personal. Evidencias: Informe mensuales, reuniones con el equipo del SISMAP junto con el alcalde.	
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.	Se hace a través del CAF. Evidencia: realización autodiagnóstico CAF 2026.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Se implementa a través del portal web, y desde la Oficina de Libre acceso a la Información. Evidencia: SISMAP Municipal y formulación del Plan de Desarrollo Municipal.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se trabaja en equipo y los proyectos se elaboran con el equipo técnico y la Encargada de Planificación. Evidencias: hojas de firmas y fotos de reuniones 2025.	

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.	Se hace mediante publicaciones en redes sociales, reuniones con los grupos de interés. Evidencias: fotos de publicaciones en las redes y reuniones, ruedas de prensa con grupos de intereses 2026.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Tenemos como compromiso cumplir y recibir todos los talleres cada vez que son requeridos. Evidencias: Fotos, y convocatorias 2026.	
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 hace a través de reunión y sensibilizaciones para dar a conocer a los empleados y grupos de intereses. Evidencias: Acta, lista de asistencia y registro fotográfico de reuniones y jornadas de sensibilización realizadas para comunicar iniciativas de cambio y sus efectos esperados a empleados y grupos de interés	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		
2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	El alcalde como máxima autoridad siempre está comprometido con que se trabaje cultivando los valores y se participe y capacite cada personal de la institución para dar servicios con calidad y de forma eficiente. Evidencias: capacitaciones, listados de asistencias, fotos y publicaciones en los medios 2026.	

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.	Se implementa la confianza mutua a través de la implementación del código de ética, se les brinda la oportunidad a los servidores de postulación para áreas vacantes de mayor jerarquía, se imparten capacitaciones según las necesidades. Evidencia: formulario de detección de necesidades formativas, folletos informativos, página web, promociones internas 2026.	
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 hacen reuniones periódicas con los empleados para dar informaciones y también se colocan informaciones en el mural ubicado cerca de la puerta de la institución, Última reunión mayo 2026. Evidencias: fotos de reuniones con personal y fotos de mural informativo 2026.	
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.	Se hace a través de reuniones para ejecutar tareas y propósitos a lograr. Evidencia: Acta y registro fotográfico de reuniones de seguimiento y retroalimentación al personal para el cumplimiento de tareas, planes y objetivos institucionales.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Para la redición de cuenta todo el equipo administrativo se le da una función para desarrollar en dicha actividad. Evidencia: Comunicaciones internas de asignación de funciones y responsabilidades al personal para la organización y ejecución de actividades institucionales, incluyendo la rendición de cuentas 2026.	

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).	Se hace a través de facilidades al personal para que se capacite de forma virtual y presencial. Plan de capacitación 2026. Evidencia: Listas de asistencia y registros fotográficos de capacitaciones virtuales y presenciales realizadas conforme al Plan de Capacitación 2026.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se realiza incentivo por logros de objetivo. Evidencia: se realizan las solicitudes de la directora del departamento y el alcalde los autoriza. Los mismos están reflejados en las nóminas que cargamos mensualmente a los portales digitales.	

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.	Mediante reuniones con los grupos de intereses donde expresan las necesidades. Evidencias: Convocatorias, actas y registros fotográficos de reuniones realizadas con grupos de interés para identificar y analizar sus necesidades y expectativas durante el año 2026.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Se hace mediante acuerdos con instituciones de la comunidad. Evidencias: Convenios, acuerdos interinstitucionales y actas de colaboración suscritos con organizaciones de la comunidad durante el año 2026.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se ejecuta mediante levantamientos, para identificar	

	necesidades y que puedan ser resuelta para el bien de la comunidad. Evidencias Informes de levantamiento de necesidades, registros fotográficos y documentos de gestión utilizados para identificar e incorporar políticas públicas relevantes durante el año 2026.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Desde planeamiento urbano se coordina e integra en las iniciativas sectorial y territorial. Evidencias: Informes, planes y documentos de coordinación elaborados por Planeamiento Urbano para la alineación de la gestión institucional con las políticas públicas, territoriales y sectoriales durante el año 2026.	
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.).	Tenemos el Consejo Municipal de Desarrollo, donde están integradas, instituciones, gremios y sindicatos del municipio. Última reunión abril 2026. Evidencias: Acta, listado de asistencia y registro fotográfico de reuniones del Consejo Municipal de Desarrollo con la participación de instituciones, gremios y organizaciones del municipio durante el año 2026.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Siempre para toda reunión se convoca a representación de todas organizaciones y asociaciones. Evidencias: Convocatorias y registros fotográficos de actividades y reuniones realizadas con la participación de asociaciones, organizaciones representativas y grupos de interés, incluyendo la visita del Defensor del	

	Pueblo en mayo de 2026.	
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.	Se 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. Evidencias: Capturas de publicaciones y enlaces de las páginas web y redes sociales institucionales utilizadas para difundir servicios, actividades y acciones de interés público durante el año 2026.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Se 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. Evidencias: Actas, listas de asistencia y registros fotográficos de reuniones realizadas con la participación del Concejo de Regidores y/o vocales para el análisis del entorno y de cambios con incidencia en la gestión del gobierno local durante el año 2026. listados de asistencias, fotos de reuniones 2026.	

2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se identifican por medio del presupuesto participativo y las asambleas eleccionarias de las juntas de vecinos y en la creación del CMD. Evidencias: actas de asambleas del Presupuesto Participativo Municipal (PPM), Actas de Reuniones del Consejo Económico y Social (CMD).	
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.	Con los grupos de intereses y consejos de regidores se hacen reuniones para buscar estrategias en beneficio de la comunidad. Evidencias: Acta, lista de asistencia y registro fotográfico de reuniones realizadas con el Concejo de Regidores y grupos de interés para analizar reformas públicas y definir estrategias en beneficio del municipio durante el año 2026.	
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.	Desde recursos humanos se hace mediante la evaluación de desempeño de cada empleado de la institución. Evidencias: Formularios de evaluación del desempeño del personal correspondientes al período 2025-2026, utilizados para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora institucional.	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Se implementa mediante convocatoria y se hace pública en redes sociales, periódicos y se convoca a todos los grupos de interés. Evidencias: Convocatorias, registros fotográficos y publicaciones en el portal web, redes sociales y medios impresos sobre la realización de consultas ciudadanas y Cabildos Abiertos para la planificación del Presupuesto Participativo Municipal (PPM) 2026.	

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 San Francisco de Macorís ha desglosado su misión y visión institucional en objetivos estratégicos y operativos claramente definidos, orientados al fortalecimiento de la gestión municipal, el desarrollo sostenible del territorio y la mejora continua de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía. Evidencia: Actas, listas de asistencia y registros fotográficos de reuniones de planificación donde se definieron objetivos estratégicos y operativos institucionales durante el año 2026.	
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.	Los grupos de interés siempre se involucran en todo lo concerniente al Plan de Desarrollo Municipal. Evidencia: Actas, listas de asistencia y registros fotográficos de reuniones de participación de grupos de interés en la elaboración y actualización del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico y Plan Operativo Anual 2026.	
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.	Mediante cabildo abierto y con la participación de los grupos de interés y el comité P.P.M. Evidencias: Actas, listas de asistencia y registros fotográficos de cabildos abiertos y reuniones del Presupuesto Participativo Municipal (PPM) 2026 con participación comunitaria.	

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 cuenta con un Departamento de Género, desde el cual se desarrollan actividades, charlas y talleres orientados a promover la igualdad de género, la inclusión y la sensibilización de la ciudadanía. Evidencias: Designación de Encargada de género, fotos y listados de reuniones. Nombramiento en mayo 2021 Mediante su POA 2026 elaboró un plan de trabajo para el año.	
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.	El Ayuntamiento desarrolla acciones orientadas a la sostenibilidad y la gestión ambiental, mediante jornadas de reforestación y recolección de plásticos, operativos de limpieza en el río Jaya y la adquisición de camiones eléctricos, contribuyendo a la reducción de la contaminación, la protección de los recursos naturales y el cuidado del medio ambiente. Evidencias: Fotos de jornadas de reforestación y recolección de plásticos 2026. Compra de camiones eléctricos para el cuidado del medio ambiente. Realización de operativos de limpieza en el río Jaya. Mayo 2026	
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Se hace en el presupuesto anual y el departamento de compras y contrataciones. Evidencias: documento, presupuesto anual, plan de compras y contrataciones 2026 cargado en el portal web y en el SISMAP Municipal.	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Se implementa 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. Evidencia: Fotos y actas de las visitas a diferentes comunidades para ver las necesidades de las personas año 2026.	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Desde el SISMAP, se hace reuniones para lograr los objetivos en tiempo oportuno. Evidencia: solicitudes a los diferentes departamentos, fotos de reuniones y listado de asistencia.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Se comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados. Evidencias: Actas, listas de asistencia y registros fotográficos de reuniones de comunicación y seguimiento de estrategias, planes operativos y rendición de cuentas 2026.	
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.	Mediante la rendición de cuenta donde se invita todo munícipe de la comunidad. Evidencias: invitaciones y publicación en portales, página web y medios de comunicación año 2026.	
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)	Cada trimestre se hace reunión con el comité de calidad para ver objetivos y logros alcanzados y corregir dificultades que se presentaron durante el trimestre. Ultima abril 2026.	

para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Evidencias: Actas, listas de asistencia y registros fotográficos de reuniones trimestrales del Comité de Calidad para seguimiento, evaluación de logros y ajustes de objetivos institucionales 2026.	
--	--	--

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 la identificación formal de necesidades de cambio ni de impulsores de innovación, así como tampoco análisis documentados sobre oportunidades de aplicación de tecnologías para la mejora de la gestión y los servicios institucionales.
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 una cultura institucional orientada a la innovación ni acciones documentadas de formación, benchmarking, benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones CAF u otros mecanismos que promuevan el aprendizaje y la mejora continua.
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Formación de un equipo de comunicación con todos los medios escritos, digital, televisivos contratados. Evidencia: contratos publicitarios en el portal del Sismap municipal.	
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 la existencia de mecanismos formales que promuevan la generación y presentación de ideas innovadoras por parte del personal para la mejora de la gestión, la optimización de recursos o el fortalecimiento de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

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.	En el presupuesto anual, se colocan las partidas que cada renglón que se planifica. Evidencias: Presupuesto anual 2026 con asignación de partidas para la ejecución de planes de mejora y acciones institucionales planificadas.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Se toman en cuenta los resultados obtenidos y se hacen las mejoras necesarias. Evidencias: Resultados de indicadores SISMAP y Guía CAF utilizados para implementar acciones de 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 realizan reuniones periódicas con los integrantes del departamento y con el alcalde mirando puntos de mejora, para trabajar de forma más eficiente en la institución. Evidencia: Registros fotográficos de reuniones de análisis y planificación de necesidades de recursos humanos con el departamento y la máxima autoridad institucional.	

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.	El departamento de recursos Humanos implemento varias políticas, protocolos para fortalecimiento del departamento y por ende de la institución como lo es las políticas de reclutamiento y selección del personal, documento del protocolo del proceso de nómina, documento del debido proceso con las vacaciones del personal, se realizaron las políticas de incentivos. Evidencia: políticas impresas autorizadas por el alcalde y encargada de recursos humanos.	
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.	El Ayuntamiento cuenta con una Política y Procedimiento de Recursos Humanos, aprobados en el año 2024, que establecen lineamientos orientados a garantizar la equidad, la igualdad de oportunidades, el mérito, la neutralidad política y la responsabilidad en la gestión del talento humano, promoviendo un ambiente laboral inclusivo y transparente. Evidencias: política y procedimiento de Recursos Humanos aprobados en el año 2024.	
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.	Tenemos en cuenta que el personal cumpla con las competencias al puesto que va a desarrollar. Evidencias: documentos currículos vitae, entrevistas, certificación de no antecedentes penales, documentos necesarios.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se hace desde recursos humanos con la evaluación de desempeño a todo el personal. Ultima febrero 2026. Evidencia: formulario de la evaluación de desempeño	

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.	De manera sistemática se monitorea y con la evaluación de desempeño de manera justa se evalúa a cada personal, teniendo en cuenta su eficiencia en el cargo que desempeña. Evidencias: plantilla de evaluación del desempeño 2025-26.	
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.	El departamento de recursos humanos en su sistema SIAFIM actualizado cuenta con los datos estadísticos segregados por filtros del propio sistema. Evidencia: Capturas de pantalla del SIAFIM con los filtros aplicados y reporte generado por el sistema.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Se implementa mediante el plan anual de formación, las capacitaciones que se desarrollan durante todo el año a través del INAP e INFOTEP para mejorar la competencia de cada empleado, Plan de capacitación 2026. Evidencia: Certificados y listas de asistencia de capacitaciones realizadas conforme al Plan de Capacitación 2026.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Se implementa mediante el plan de capacitación además, reuniones para mejora, misión, visión y desarrollo de valores.	

	Evidencias: Plan de capacitación, listas de asistencia, actas de reuniones y registro fotográfico de las actividades realizadas.	
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.	3- Mediante cursos de capacitación por parte del INAP y el INFOTEP. Plan de capacitación 2026 Evidencia: listado de asistencia y fotos cargadas en el SISMAP Municipal. 4- Se realizó un levantamiento de necesidades para hacer la planificación de las capacitaciones, a cada departamento se les envió un formulario para que plasmaran las necesidades de cada uno. Evidencias: formularios y oficios firmados y sellados como recibido.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Realización de cursos en las instituciones de apoyo como Liga Municipal, FEDOMU, INAP, MAP, entre otros. Evidencias: Certificados y registros de asistencia de cursos de inducción, orientación y formación realizados por instituciones de apoyo durante el año 2026.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Se ejecuta ascensos a empleados según sea la vacante. Evidencia: Cartas de nombramiento y documentos de ascensos o nuevas asignaciones de empleados. Cartas de nombramientos a puestos más elevados.	

7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Se hace desde Recursos Humanos el plan anual de capacitaciones con presupuesto para ser implementado de forma satisfactoria. Evidencias: fotos y documentos de capacitaciones, Plan de Capacitación 2026 aprobado por el INAP	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Se hace mediante talleres y operativos a través de la Oficina de Gestión Ambiental, Recursos Humanos y la Dirección de Planificación. Evidencia: Registros de cursos, talleres y operativos realizados sobre gestión de riesgos, ética, diversidad y enfoque de género durante el año 2026.	
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.	Desde la oficina de Recursos Humanos se envía correspondencia y formularios para la evaluación y orientación. Evidencia: Formularios, correspondencias y actas de reuniones de evaluación de 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 departamento de Recursos Humanos realiza reuniones de grupos en los diferentes departamentos para evaluar las debilidades y fortalezas. Evidencia: Registros fotográficos y listas de asistencia de reuniones de retroalimentación sobre evaluación del desempeño del personal.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	Mediante las capacitaciones que recibe el personal. Evidencias: hojas de asistencia y fotos Plan anual de capacitación 2026.	
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.	Se 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. Evidencias: Actas y registros fotográficos de reuniones de participación del personal en la elaboración del POA, planes estratégicos y acciones de mejora institucional 2026.fotos y actas de reuniones 2026	
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.	Recursos Humanos realiza reuniones para evaluar los conocimientos e información con otros departamentos. Evidencias: Actas, listas de asistencia y fotografías de las reuniones realizadas.	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	El departamento de Recursos Humanos envía comunicado donde le recomienda la forma de vestir del personal, así como la confección de carnets para identificar el empleado y el cargo. Evidencias: Comunicaciones formales a los departamentos sobre el debido vestuario para sus áreas de labor.	

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.	Se creó el cuestionario de clima laboral el cual será trabajado con INFOTEP para su posterior análisis. Evidencia: Cuestionario de clima organizacional en papel y entregado a NOBACI.	
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.	Se realizan talleres con la DIDA, SISALRIL y otras instituciones que nos dan apoyo. Evidencia: Convocatorias, listas de asistencia y registro fotográfico de los talleres realizados con la DIDA, SISALRIL y otras instituciones.	
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	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. Evidencias: formularios de permiso y relación de permisos otorgados.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se respeta las licencias por maternidad y paternidad de cada empleado. Evidencia: documentos formularios de licencias y permisos.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Tenemos empleados discapacitados y tienen una condición especial y licencias y se han cubierto gastos hospitalarios. Evidencia: Documentos solicitudes de ayuda, aprobación de las ayudas año 2026.	

10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Se les otorgan incentivos a los colaboradores por objetivos alcanzados, además al final del año, el empleado recibe una compensación económica por el rendimiento en sus labores. Evidencias: Nóminas, comprobantes de pago y registros de incentivos por desempeño.	
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.	Se hacen reuniones y asamblea donde se conformó la ASP, (asociación de servidores públicos). Evidencia: documento de conformación 2023, fotografías de reuniones y actividades realizadas por la ASP.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.	Se implementa una estrategia de alianza y participación multisectorial que permite identificar, vincular y fortalecer relaciones sostenibles con sectores estratégicos del sector público, privado, académico, comunitario y de la sociedad civil. Evidencias: Actas, listas de participación y fotografías de las actividades y alianzas interinstitucionales.	

2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se implementa el plan de desarrollo (PMD) Y el plan operativo anual (POA). Evidencia: PMD y POA plasmado en el portal web con sus respectivas aprobaciones.	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Si contamos con un consejo de desarrollo municipal (CDM) y con el comité de seguimiento del presupuesto participativo (PPM). Evidencia: listado de conformación y miembros plasmado en el SISMAP Municipal y en el portal Web del Ayuntamiento.	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Contamos con alianzas para el fortalecimiento de nuestro Ayuntamiento. Evidencia: contrato con compañía de recolección de desechos sólidos móvil soluciones y actualmente, oficina de gestión de arbitrios.	
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.	Desde el departamento de compras y contrataciones se encarga de velar porque los proveedores cumplan con los requisitos que establece la ley. Evidencias: Documentos de información de compras y contrataciones 2026	

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	Se Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización,	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	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. Evidencias: Oficina de Libre Acceso a la Información, Sistema 311, mensajería de las redes sociales y buzón de quejas y sugerencias 2026.	
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.	Tenemos definido 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. Evidencias: Procedimiento de quejas y sugerencias 2026.	
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.	Estamos en proceso con la carta compromiso al ciudadano. Evidencias: documentos de elaboración, correos electrónicos de asistencia 2026.	

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).	Tenemos el sistema financiero SIAFIM, que nos permite de forma más eficaz ser más eficiente. Evidencia: Reportes y capturas de pantalla del sistema SIAFIM que evidencien su uso y funcionamiento en los procesos institucionales.	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.	Los salarios están de acuerdo con capacidades y departamentos. Evidencia: Nóminas mensuales, escala salarial vigente y distribución de cargos por departamento.	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se hace mediante el presupuesto anual. Evidencias: documentos. Presupuesto anual 2026	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.	Se asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos. Evidencias: Sistema SIAFIM, fotos y minutas de reuniones del equipo financiero 2026.	
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.	Contamos con un sistema 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. Evidencia: Documentos presupuestarios y reportes del Sistema SIAFIM para la planificación y control presupuestario 2026.	

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	La encargada de contabilidad se encarga de registrar todas las operaciones financieras de la institución y llevar el control financiero. Evidencias: Registros contables, estados financieros, informes financieros y documentos de respaldo correspondientes al año 2026.	
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).	Se hacen informes mensuales y trimestrales. Evidencias: Informes mensuales y trimestrales de ejecución presupuestaria, nóminas, ayudas sociales y demás documentos financieros publicados y cargados en el SISMAP Municipal durante el año 2026.	

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.	Tenemos plan de capacitación con el INAP que se está ejecutando según lo convenido. Evidencia: plan de capacitación 2026 y formularios, fotos y listados de asistencia 2026.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, así como supervisar la conformidad de la sociedad civil. Evidencia: Reportes del Sistema 311 y registros de la OAIM.	

3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se está implementando los procesos de conservaduría e hipoteca conjuntamente con el poder judicial sistematizando y digitalizando los procesos. Mayo 2026. Evidencias: Actas, comunicaciones oficiales y fotografías del proceso de digitalización implementado en 2026.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también 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.	Desde la oficina de Libre acceso a la Información, donde se reciben solicitud de información de manera física, el SAIP y por el portal web. Evidencia: documentos de solicitudes, estadísticas, publicaciones en el mural, publicaciones en el portal web en el año 2026.	
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 la existencia de mecanismos formales para la retención y transferencia del conocimiento de los colaboradores que cesan sus funciones en la institución.

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.	En algunos de los departamentos se cuenta con computadoras, internet, impresora y material gastable.	

	Evidencias: Inventario de equipos tecnológicos, cotizaciones, facturas de adquisición y registros de asignación de equipos a los departamentos.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Con los equipos que contamos han potencializado los servicios, tanto en eficiencia como en tiempo de vida útil. Evidencia: Inventario de equipos tecnológicos, registros de asignación y fotografías de los equipos disponibles.	
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.)	Nos integramos en el Plan de Acción de datos abiertos para mejor transparencia en el servicio. Evidencia: Certificación de la NORTIC en nuestro web.	
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.	Con los equipos que poseemos logramos digitalizar y publicar los datos de los departamentos más relevantes. Evidencia: Portal web institucional y publicaciones digitales realizadas.	
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	Se implementó un sistema en la dirección de planeamiento urbano para registro de cada caso de forma digital, además el departamento de registro civil e hipoteca se está implementando una sistematización con el poder judicial. Para trabajar de forma online. Evidencia: Capturas de pantalla, reportes del sistema implementado y registros digitales de los procesos realizados.	

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.	Se trabaja mediante los sistemas con claves específicas de usuarios. Evidencia: Foto de los diferentes usuarios en nuestro SIAFIN y Reporte de usuarios por departamentos.	
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 que se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Se lleva el control desde compras y contrataciones y el departamento de suministro para que cada departamento cuente con los equipos y material gastable para que pueda cumplir con sus Funciones con efectividad. Se hacen reabastecimientos cada quince días. Evidencias: equipos y el personal.	
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 institución cuenta con condiciones de trabajo e instalaciones seguras y funcionales que permiten brindar servicios adecuados a los munícipes, colaboradores y visitantes, garantizando espacios organizados, accesibles y con las condiciones necesarias para el desarrollo de las actividades. Evidencia: Fotografías de las instalaciones, registros de mantenimiento y adecuaciones realizadas.	

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.	La institución aplica controles para la gestión y mantenimiento de sus instalaciones, equipos y mobiliarios, promoviendo su conservación, reutilización y disposición adecuada cuando corresponde. Evidencia: Inventario de activos, registros de mantenimiento, actas de descargo y fotografías.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Algunas instituciones realizan actividades en las Instalaciones de nuestra institución. Uso del Salón de Actos William García. Evidencia: fotos de solicitud, documentos de solicitud para uso del salón de actos del ayuntamiento 2026.	
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 garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por Consumo innecesario. Evidencias: documentos de plan y horario de Recolectión, control y planificación de viajes 2026.	
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.		La institución no cuenta con rampas de acceso ni con otras facilidades de accesibilidad física para personas con discapacidad o movilidad reducida, constituyendo una oportunidad de mejora en materia de inclusión y acceso a los servicios.

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.	Existen normas, procedimientos y protocolos implementados en Gestión Humana. Evidencia: Formulario autorizados por el alcalde y encargada de Recursos humanos.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	Implementación de datos Abiertos desde el año 2021. Evidencia: Certificación de la Nortic.	
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.)	La institución realiza seguimiento y evaluación de sus procesos mediante reuniones de revisión, identificación de riesgos y planificación de acciones de mejora para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Evidencia: Actas de reuniones, informes de seguimiento, matriz de riesgos y planes de mejora.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Al documentar el proceso de nómina, este protocolo procura tener controlado los pasos del proceso. Evidencia: contamos protocolos de nómina. (impreso).	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se evidencia la existencia de procesos formales para la simplificación y revisión periódica de procedimientos ni propuestas de cambios normativos en consenso con el Concejo de Regidores y vocales.

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 la implementación de mecanismos formales para impulsar la innovación, optimización de procesos o adopción de buenas prácticas nacionales e internacionales con participación de grupos de interés.
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.	Está en proceso la carta compromiso. Evidencia: Documentos enviados y cargados en el SISMAP año 2026.	
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).	Con los sistemas, en los distintos departamentos se protegen los datos de la institución. Evidencia: Rastro digital del usuario, por medio de claves individuales.	

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.	Manual de procedimientos de tramitación de planos, presupuestos participativos. Evidencia: Manual de procedimiento Año 2024	

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.	Manual de procedimientos de tramitación de planos y presupuesto participativo. Evidencia: Presupuesto participativo 2026, documentos cargados en el SISMAP 2026	
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 que se identifica y satisface las necesidades y expectativas de todos los colectivos.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.		No se evidencia que se promueve los servicios por canales de comunicación, como redes y programas televisivos y radiofónicos.

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.	Desde la oficina de Libre Acceso a la Información tiene organizado los servicios que se ofrecen en la institución, así como el costo de cada uno, de igual manera en la oficina de planeamiento urbano. Evidencias: murales informativos, pagina web, redes sociales y fotos año 2026.	
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.	Contamos con acuerdos con varias instituciones. Evidencias: Acuerdos interinstitucionales, documentos y registros fotográficos de convenios para el intercambio de información y coordinación de servicios.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		No se evidencia que se crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios.
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia que se incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.
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 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 públicos, privado y de ONG
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Tenemos acuerdos de colaboración con diferentes instituciones nacionales. Evidencias: acuerdos firmados y documentos. Ultimo acuerdo 2023 con la Dirección de Control de Drogas	

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.	El 90% de los munícipes expresan su satisfacción en el mejoramiento del desempeño de la institución en el manejo de los desechos sólidos. Evidencia: Buzón de sugerencias y Redes sociales	
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).	El 80% de los munícipes expresan su satisfacción en el trato, información facilitada y recepción de solicitudes. Evidencia: Buzón de sugerencia y Redes Sociales	
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).	El 70% de la ciudadanía expresa su opinión y toma decisiones en cuanto a la organización del municipio. Evidencia: Buzón de sugerencias, redes sociales, cabildo abierto, reuniones con la ciudadanía	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la	El 90% de la ciudadana se expresa y emite su opinión de mejora en los temas tanto administrativos como de ejecución.	

información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	Evidencia: Buzón de sugerencias y Oficina de Libre Acceso a la Información.	
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.	El 90% de la ciudadanía expresa su satisfacción y confianza en emitir sus opiniones para la mejora en la calidad del servicio. Evidencia: Buzón de sugerencias y redes sociales	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	El 90% de la ciudadanía expresa su satisfacción y confianza para tener acceso al Palacio Municipal y dirigirse a los diferentes departamentos los cuales están debidamente identificados. Evidencias: letreros en cada oficina, ubicación centro de la ciudad, calle 27 de febrero esq. Restauración.	
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.	El 70% de la ciudadana se expresa su satisfacción en la calidad en los servicios recibidos. Evidencia: Buzón de sugerencias y Oficina de Libre Acceso a la Información.	
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido sobre necesidades de los servicios ofrecidos
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 opinión 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.	El 70% de la ciudadana se expresa su satisfacción en la calidad en los servicios recibidos. Evidencia: Buzón de sugerencias y Oficina de Libre Acceso a la Información.	
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	El 80% de la ciudadana se expresa su satisfacción en la calidad en los servicios recibidos. Evidencia: Buzón de sugerencias y Oficina de Libre Acceso a la Información.	
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se ha medido sobre opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	El mismo es: Para Certificaciones: de 1 a 2 días laborables Para permisos 7 días laborables Para copias: Inmediato Para Registro Civil: Inmediato (de acuerdo a la cantidad) Para Recogida de desechos sólidos: frecuencia diaria 24 horas. Para solicitud de información pública: 10 días hábiles. Para autorizaciones de planos: 15 días laborables. Para mediciones: 5 días laborables. El tiempo de espera, se define según el servicio solicitado, pero el personal de manera eficiente trata siempre de la forma más rápida brindar el servicio entiendo oportuno.	

	Evidencia: Descripción en el Portal web	
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.	Cada día se revisan los diferentes medios de consulta, quejas y solicitudes en la oficina de la OAIM. Aquí se le da respuesta a más tardar 5 días laborables al 100% de las quejas y solicitudes. Evidencia: Estadística de la Oficina de Libre Acceso publicada en el SISMAP	
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No tenemos mediciones de las medidas de Evaluación.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se ha medido los estándares de servicio publicados.

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

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

Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:	El Ayuntamiento cuenta con 7 CANALES DE INFORMACION.	
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Evidencia: página web, impresión de boletines trimestrales, Redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter.	
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.	El 100% de la información se publica diariamente, además de la rendición de cuentas anual para informar la gestión de cada año. Evidencia: Ultima rendición abril 2025, página web, impresión de boletines trimestrales, Redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter.	
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 Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se ha medido alcance de la entrega de datos abiertos.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Laboramos de 8:00 hasta las 4:00 pm. Evidencias: el horario se comunica mediante el portal web, correspondencia escrita a cada departamento mediante Recursos Humanos y sistema de poncheo.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo depende el servicio solicitado. Evidencias: el personal está capacitado para ofrecer los servicios de forma rápida y eficiente. Para Certificaciones: de 1 a 2 días laborables Para permisos: 7 días laborables Para copias: Inmediato Para Registro Civil: Inmediato (dependiendo la cantidad)	

	Para Recogida de desechos sólidos: frecuencia diaria 24 horas Para solicitud de información pública: 5 días hábiles. Evidencia: Portal Web.	
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se ha medido el costo de los servicios.
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	100% de disponibilidad en cuanto a los requisitos. Tenemos definido cuales son los requisitos en cada una de las oficinas de servicio. Evidencia: Listado impreso de requisitos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de 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.		No se ha medido los grados de implicación de los grupos de interés en el diseño e prestación de servicios.
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido sobre Sugerencias recibidas e implementadas.

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 la innovación implementada para la satisfacción del municipio.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No tenemos mediciones de Indicadores de cumplimiento en relación al género.
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 la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes.

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 tenemos mediciones sobre la digitalización en los productos y servicios de la organización.

2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.	Se realizan reuniones y asambleas junto con los comunitarios para detectar las necesidades de los diferentes sectores. Evidencia: Actas, listas de asistencia y registros fotográficos de reuniones y asambleas comunitarias para identificar necesidades ciudadanas durante el año 2026.	
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La institución es monitoreada en materia de transparencia por los indicadores establecidos en el SISMAP Municipal obteniendo puntuación de 100% en estos indicadores durante los últimos meses Evidencias: SISMAP Municipal, Ranking del SISMAP Municipal	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		No se evidencia encuesta de clima laboral a pesar de que está estructurada, sin embargo, no ha sido aplicada aun.

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.	Se realizó un plan de inducción, y a todos los colaboradores de les hace conocer la visión, misión y valores de la institución. Evidencias: Documentos Recibidos Por Cada Colaborador.	
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.	Se realizan reuniones para la socialización y elaboración de la autoevaluación CAF y Plan Mejora. Evidencias: Actas, listas de asistencia y registros fotográficos de reuniones de socialización y elaboración de la Autoevaluación CAF y Plan de Mejora 2026.	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.	Tenemos el manual de ética y llevamos a cabo capacitaciones sobre dicho tema. Evidencias: Manual de ética, registros fotográficos y listas de asistencia de capacitaciones sobre integridad y 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 percepción de los colaboradores sobre las vías de retroalimentación y comentarios de los supervisores para la mejora del personal.
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 opinión de los empleados sobre la responsabilidad social de la institución.
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.		Puedes mantener el mismo formato: No se ha medido la percepción del personal sobre el nivel de apertura de la entidad municipal para el cambio y la innovación.

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 la percepción del personal sobre el impacto de la digitalización en la organización y cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o los servicios que ofrece la entidad municipal.
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 opinión 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.	El 100 % del personal encuestado considera que su supervisor alienta a ser creativo y toma en cuenta, su supervisor le permite cumplir con la capacitación que ha programado, su supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios y considera que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo con capacidades o competencias. Evidencia: Resultados de la encuesta con el personal en el 2025.	
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 opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.
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 la distribución de las tareas y el sistema de evaluación del rendimiento.
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo		No se ha medido La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la

conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		entidad municipal.
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	El 98% del personal entiende que existe buena comunicación. Evidencia: Capturas del grupo institucional de WhatsApp y registros de comunicación interna con el personal.	
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se ha medido la percepción del personal sobre el reconocimiento que la entidad municipal otorga a los esfuerzos individuales y al trabajo en equipo.
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 opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar.

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 organizacional.
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 respecto a los problemas sociales, la conciliación entre 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 la igualdad de oportunidades, la equidad en el trato y la no discriminación en 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 de carrera, el fortalecimiento de competencias y las oportunidades de crecimiento en 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 para la toma de decisiones en su entorno de trabajo.

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.		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.
--	--	---

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.		No tenemos mediciones relacionadas con la retención, lealtad y motivación de las personas
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 participación en actividades de mejora
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se ha medido El número de dilemas éticos
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 la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal		No se ha medido el trato que reciben los ciudadanos clientes

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

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 tenemos mediciones las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No tenemos mediciones sobre el uso de herramientas digitales.
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 la percepción del personal ni los indicadores asociados al desarrollo de capacidades, habilidades y capacitación, tales como la tasa de participación y finalización de actividades formativas, la eficacia en la utilización del presupuesto destinado a formación, ni el número de cursos y talleres completados por los colaboradores de la entidad municipal.

4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se ha medido Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos
---	--	---

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes
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 en estos temas

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
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.		No se ha medido el impacto de organización
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 la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo
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 existen mediciones sobre la opinión de los munícipes y la sociedad

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

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

9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se ha medido el Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización
---	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	El 90% de la ciudadanía se muestra conforme con el servicio brindado por la institución. Evidencia: opinión por las redes, el portal	
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No tenemos mediciones en términos de Outcome
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido la evaluación comparativa
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No tenemos mediciones sobre el Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No tenemos mediciones sobre inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No tenemos mediciones sobre Resultados de innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido la implementación de reformas del sector público.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se ha medido La gestión de los recursos disponibles
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido el impacto en la mejora de 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 tenemos mediciones sobre innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	Se hacen acuerdos inter-institucionales . Evidencias: Plan de capacitación 2026. Se ha cumplido en un 100% los acuerdos de colaboración con el INAP, El INFOTEP	
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 el Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización

6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Hemos obtenido el top #1 en el SISMAP Municipal y servicios, reconociendo nuestro enfoque en la transparencia de nuestro Ayuntamiento con un 88.64% en el SISMAP Municipal y el 100% en el Servicios. Evidencia: Resultados evidenciados en la página del SISMAP 2026	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No tenemos mediciones de las evaluaciones o auditorías internas.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	6 departamentos han recibido reconocimientos por el buen manejo y funcionamiento en la gestión. Evidencia: Fotos y publicaciones de la entrega año 2025	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	SISMAP municipal que muestra la transparencia de la institución. Evidencia: documentos y fotos. 100 % en el indicador de gestión de presupuesto y finanzas 2026.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo
SGC-MAP



GUÍA CAF SECTOR MUNICIPAL 2020
Página 58 de 59