GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Ayuntamiento Municipal Salcedo

FECHA:

Noviembre 2026

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assestment 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.

C R I T E R I O S F A C I L I T A D O R E S.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La institución cuenta con la misión, visión y valores institucionales, aprobados mediante Resolución del Concejo de Regidores, alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el marco legal vigente y los objetivos de la gestión municipal Evidencia: Resolución del Concejo de Regidores que aprueba la misión, visión y valores. Publicación en la página web institucional. Misión, visión y valores colocados en áreas visibles del Ayuntamiento.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La institución cuenta con un marco de valores institucionales aprobado mediante Resolución del Concejo de Regidores, el cual orienta el comportamiento ético de los servidores municipales y fortalece la cultura organizacional Evidencia: Resolución del Concejo. Página web institucional. Mural institucional.	
3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.		No se evidencia la comunicación y socialización periódica de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los servidores municipales y demás grupos de interés

4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.		No se evidencia la revisión periódica de la misión, visión, valores y estrategias institucionales para adaptarlas a los cambios del entorno y a los nuevos desafíos de la gestión municipal.
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.		No se evidencia que un sistema para gestionar la prevención de comportamientos ético.
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).		No se evidencia que se refuerce, la confianza, lealtad, respeto.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).	La institución cuenta con una estructura organizativa y un Manual de Organización y Funciones aprobados mediante Resolución del Concejo de Regidores, elaborados con el acompañamiento técnico del Ministerio de Administración Pública (MAP), los cuales constituyen la base para la organización administrativa del Ayuntamiento Evidencia: Resolución del Concejo de Regidores que aprueba la estructura organizativa. Resolución del Concejo de Regidores que aprueba el Manual de Organización y Funciones. Manual de Organización y Funciones.	
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.		No se evidencia la gestión institucional basada en un Manual de Organización y Funciones socializado e implementado en todas las áreas de la institución.
3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	La institución da seguimiento a su desempeño institucional mediante el monitoreo del cumplimiento de las acciones contenidas en el Plan Municipal de Desarrollo (PMD) y los indicadores del SISMAP Municipal, permitiendo conocer el avance de la gestión municipal y fortalecer los procesos de mejora continua. Evidencia: Plan Municipal de Desarrollo (PMD). Informes de seguimiento del Plan Municipal de Desarrollo. Informes trimestrales del SISMAP Municipal.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	La institución cuenta con un Consejo de Desarrollo Municipal conformado para el período 2024-2028, creado mediante Resolución del Concejo de Regidores, como espacio de participación y concertación para el desarrollo del municipio.	

	Evidencia: Resolución del Concejo de Regidores. Acta de juramentación del Consejo de Desarrollo Municipal.	
5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.	La institución da seguimiento a su desempeño institucional mediante el monitoreo del cumplimiento de las acciones contenidas en el Plan Municipal de Desarrollo (PMD) y los indicadores del SISMAP Municipal, permitiendo conocer el avance de la gestión municipal y fortalecer los procesos de mejora continua. Evidencia: Plan Municipal de Desarrollo (PMD). Informes de seguimiento del Plan Municipal de Desarrollo.	
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.		No se evidencia la implementación de un sistema de control interno y de gestión de riesgos que permita el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la institución
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.		No se evidencia la designación formal de un enlace responsable para el seguimiento del SISMAP Municipal, ni la realización de reuniones periódicas con los responsables de las diferentes áreas para dar seguimiento a los avances e identificar buenas prácticas implementadas por otros gobiernos locales.
8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	La institución implementa el Modelo CAF como herramienta para la mejora continua de la gestión municipal, realizando procesos de autoevaluación institucional y elaborando el correspondiente Plan de Mejora para fortalecer el desempeño organizacional. Evidencias: Autoevaluación CAF 2025. Plan de Mejora CAF. Resolución de conformación del Comité de Calidad	No se evidencia la implementación y el seguimiento de las acciones contenidas en el Plan de Mejora CAF, que permitan consolidar un sistema de gestión de la calidad y la mejora continua.

9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	La institución utiliza el sistema financiero CIAFIN para apoyar la gestión administrativa y financiera, facilitando el registro, control y seguimiento de las operaciones municipales. Evidencia: Sistema financiero CIAFIN. Reportes emitidos por el sistema.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.		No se evidencia que la institución asegure condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.
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.	La institución mantiene mecanismos de comunicación externa mediante la página web institucional, redes sociales y medios de comunicación, para informar a la ciudadanía sobre las ejecutorias municipales y los servicios que ofrece el Ayuntamiento. Evidencias: Página web institucional. Redes sociales oficiales. Contratos de publicidad. Publicaciones institucionales.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.		No se evidencia el desarrollo de una cultura institucional orientada a la innovación, la mejora continua y la retroalimentación sistemática del personal
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.		No se evidencia la comunicación oportuna de las iniciativas de cambio y de sus efectos esperados a los servidores municipales y demás grupos de interés antes de su implementación.

Subcriterio1.3 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:	Los líderes promueven el trabajo en equipo y la coordinación entre las diferentes áreas del	

	Ayuntamiento mediante la conformación de equipos de trabajo y reuniones de coordinación para dar seguimiento a las actividades institucionales, fomentando la colaboración entre los servidores municipales. Evidencias: Actas o registros de reuniones interdepartamentales	
2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	Los líderes participan activamente en las actividades institucionales, promoviendo el cumplimiento de los valores institucionales y fomentando el trabajo coordinado entre las diferentes dependencias del Ayuntamiento Evidencias: Registros de participación en actividades institucionales. Actas de reuniones.	
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.	La institución promueve un ambiente de respeto y colaboración entre los líderes y los servidores municipales, favoreciendo el trabajo en equipo y la inclusión del personal en las actividades institucionales. Realizando talleres y charlas sobre liderazgo y bienestar laboral Evidencias: Registros de integración de equipos de trabajo. Registros de actividades institucionales.	
4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.		No se evidencia la implementación de mecanismos formales y periódicos para informar y consultar a los servidores municipales sobre asuntos relevantes relacionados con la gestión institucional.

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.		No se evidencia que la institución implemente mecanismos de retroalimentación sistemática para fortalecer el desempeño individual y colectivo de los servidores municipales
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No se evidencia motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad
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).		No se evidencia promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia reconocen y premias los esfuerzos tanto individuales como en equipo

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.		No se evidencia que se analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	La institución mantiene relaciones de coordinación y diálogo con las autoridades políticas y representantes comunitarios mediante reuniones de trabajo con las juntas de vecinos y el Consejo de Desarrollo Municipal, con el propósito de dar seguimiento a temas de interés para el municipio.	

	Evidencia: Actas o minutas de reuniones. Convocatorias. Listados de asistencia.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No se evidencia que se identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.		No se evidencia Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas
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.).		No se evidencia gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La institución participa en actividades y espacios de coordinación promovidos por organizaciones representativas y órganos de participación municipal, como el Consejo de Desarrollo Municipal y el Comité de Seguimiento y Control Municipal, fortaleciendo la participación ciudadana en la gestión local. Evidencia: Minutas. Actas. Listados de asistencia. Notas de prensa.	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.		No se evidencia promueva la conciencia pública, mantener buena reputación y el reconocimiento de la organización

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.		No se evidencia 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
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La institución identifica las necesidades y expectativas de los grupos de interés mediante la realización de mesas temáticas para la formulación del Plan Municipal de Desarrollo (PMD) y las asambleas comunitarias del Presupuesto Participativo Municipal, promoviendo la participación de los diferentes actores del municipio en la planificación del desarrollo local. Evidencias: Plan Municipal de Desarrollo (PMD). Actas de las mesas temáticas. Listados de asistencia. Actas de las asambleas del Presupuesto Participativo.	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No se evidencia que se analizan las reformas públicas sectoriales Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		No se evidencia analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del		No se evidencia proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto

Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.		

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).	La institución cuenta con un Plan Municipal de Desarrollo (PMD), elaborado con el acompañamiento técnico de la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU) y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), en el cual se establecen los objetivos estratégicos para el desarrollo del municipio, alineados con las prioridades del territorio y la Estrategia Nacional de Desarrollo. Evidencias: Plan Municipal de Desarrollo (PMD). Documento metodológico de formulación del PMD. Acta de aprobación del PMD por el Concejo de Regidores. Resolución de aprobación del PMD	
2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.	La institución involucró a los grupos de interés en la formulación del Plan Municipal de Desarrollo (PMD) mediante la realización de mesas temáticas y procesos participativos, incorporando las principales necesidades identificadas por los actores del municipio. Evidencias: PMD. Actas de mesas temáticas. Listados de asistencia.	No se evidencia la formulación de un Plan Estratégico Institucional (PEI), un Plan Operativo Anual (POA) ni la actualización periódica del Plan Municipal de Desarrollo con un eje de fortalecimiento institucional.
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	La institución promueve la participación de la comunidad en el proceso del Presupuesto Participativo Municipal mediante la realización de asambleas comunitarias para la identificación y priorización de las necesidades de inversión del municipio. Evidencias: Actas de Asambleas Comunitarias. Listados de asistencia.	No se evidencia la implementación sistemática del proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto con mecanismos estandarizados de publicidad y seguimiento que garanticen una mayor participación de la ciudadanía en todas las etapas del Presupuesto Participativo Municipal.

4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No se evidencia que ha conformado la Comisión Permanente de Género, ni plan de trabajo publicado en la web.
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.		No se evidencia que se toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	La institución asegura la disponibilidad de recursos para el desarrollo de sus actividades mediante la formulación del presupuesto municipal, las transferencias recibidas del Gobierno Central y las recaudaciones por arbitrios municipales, permitiendo la ejecución de las acciones institucionales. Evidencia: Presupuesto Municipal. Relación de ingresos por arbitrios. Transferencias del Gobierno Central.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	La institución implementa las prioridades definidas en el Plan Municipal de Desarrollo (PMD), orientando la ejecución de proyectos y acciones dirigidas al desarrollo del municipio, de acuerdo con las necesidades identificadas mediante los procesos participativos.	No se evidencia la implementación de instrumentos de planificación institucional, como el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA), que permitan desarrollar de forma integral la estrategia institucional.

	Evidencias: Plan Municipal de Desarrollo. PMD aprobado. Resolución de aprobación del PMD	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.		No se evidencia que se distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.		No se evidencia comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y trasparencia de cara a los ciudadanos.	La institución informa periódicamente al Concejo de Regidores y a la ciudadanía sobre la ejecución de la gestión municipal mediante las sesiones del Concejo de Regidores y las publicaciones realizadas en el Portal de Transparencia, promoviendo la rendición de cuentas y el acceso a la información pública Evidencia: Actas de sesiones del Concejo. Portal de Transparencia. Informes de rendición de cuentas	
5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	La institución da seguimiento a los indicadores del SISMAP Municipal como herramienta para fortalecer la gestión institucional, mejorar el desempeño organizacional y dar seguimiento al cumplimiento de los indicadores de evaluación. Para ello, el equipo directivo realiza reuniones de trabajo cuando es necesario, analizando los resultados obtenidos y definiendo acciones de mejora para fortalecer el desempeño institucional. Evidencias: Informes trimestrales del SISMAP Municipal. Capturas de los indicadores del SISMAP. Actas o minutas de reuniones de seguimiento	No se evidencia la implementación de un procedimiento formal y periódico para el monitoreo, medición y evaluación de los objetivos estratégicos e indicadores institucionales, con una programación definida y registros sistemáticos de seguimiento.

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 que Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores utilizando tecnologías
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.	La institución implementó el proceso de Autoevaluación CAF durante el año 2025, elaborando el correspondiente Plan de Mejora como herramienta para identificar oportunidades de fortalecimiento institucional y promover la mejora continua. Evidencias: Autoevaluación CAF 2025. Plan de Mejora CAF 2025.	No se evidencia la implementación y seguimiento sistemático de las acciones contenidas en el Plan de Mejora CAF
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia una política y no se evidencia que se comunica sus objetivos y resultados a los grupos de interés relevantes.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se evidencia que se 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
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.		No se evidencia la asignación específica de recursos para la implementación de las acciones contempladas en el Plan de Mejora CAF
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	La institución utiliza los resultados de los indicadores del SISMAP Municipal para dar seguimiento al desempeño institucional e identificar oportunidades de mejora durante las reuniones de seguimiento de la gestión.	

	Evidencias: Informes trimestrales del SISMAP Municipal. Capturas de indicadores. Minutas o actas de reuniones	

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.		No se evidencia la realización periódica y documentada del análisis de las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, alineadas con la estrategia 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.	La institución cuenta con un Manual de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución del Concejo de Regidores, el cual define la estructura organizativa y las funciones de las diferentes unidades administrativas. Evidencias: Manual de Organización y Funciones. Resolución del Concejo de Regidores.	No se evidencia una política integral de gestión de recursos humanos ni un Manual de Cargos que permita planificar, desarrollar y administrar el talento humano de manera estratégica.
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.		No se evidencia manual y políticas de recursos humanos
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.		No se evidencia selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización

5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No se evidencia Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios
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.		No se evidencia sistema de evaluación del desempeño del personal
7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se evidencia aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, ni se evidencia datos desagregados por sexo

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.	La institución promueve una cultura de desempeño mediante la realización de evaluaciones del desempeño del personal, con el propósito de conocer el nivel de cumplimiento de las funciones asignadas e identificar oportunidades de mejora en el rendimiento laboral. Evidencias: Formularios de Evaluación del Desempeño. Resultados de Evaluación del Desempeño.	No se evidencia que los resultados de las evaluaciones del desempeño se utilicen de manera sistemática para la elaboración de planes de desarrollo individual, capacitación o promoción del personal.

2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	La institución fortalece sus capacidades mediante la contratación de técnicos y asesores especializados para apoyar el logro de los objetivos institucionales y fortalecer áreas estratégicas, como el seguimiento a los indicadores del SISMAP Municipal y otros procesos de gestión. Evidencia: Contratos por servicios profesionales. Expedientes de contratación de los asesores.	
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.	La institución promueve el desarrollo de las competencias del personal mediante la participación en actividades de capacitación organizadas por instituciones especializadas, conservando los registros y evidencias de las capacitaciones recibidas por los servidores municipales. Evidencias: Certificados de participación. Listados de asistencia.	No se evidencia Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias No se evidencia la implementación sistemática del Plan Anual de Capacitación, que permita fortalecer de manera planificada las competencias del personal de acuerdo con las necesidades institucionales.
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencia la implementación de un proceso formal de inducción, acompañamiento o mentoría para facilitar la integración de los nuevos servidores municipales a la institución

6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.		No se evidencia que se promueve la movilidad interna y externa de los empleados
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).		No se evidencia que se Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos
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.		No se evidencia que se 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
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se evidencia brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.		No se evidencia que se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, ni formatos estandarizados de minutas
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.		No se evidencia que se involucra al personal en la formulación desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, etc.
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.		No se evidencia consenso y acuerdo entre directivos sobre los objetivos y la manera de medir su consecución
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).		No se evidencia que el personal cuente con carnet y tengan uniformes.
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se evidencian realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector.
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.		No se evidencia que se vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización

7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a	La institución procura mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal de los servidores municipales, otorgando permisos y licencias conforme a la normativa vigente y facilitando la atención de situaciones personales, familiares o de salud cuando estas se presentan. Asimismo, el personal dispone de horario de almuerzo y una jornada laboral acorde con la normativa aplicable. Evidencia: Registros de asistencia. Solicitudes y autorizaciones de permisos. Expedientes del personal con licencia	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	La institución concede las licencias laborales previstas en la normativa vigente, brindando las facilidades correspondientes al personal en casos de licencias médicas, maternidad, paternidad y demás situaciones contempladas por la legislación aplicable Evidencias: Certificados de licencias. Registros de Recursos Humanos. Expedientes del persona	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No se evidencia un sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.		No se evidencia 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.

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.	La institución mantiene relaciones de coordinación y colaboración con el Consejo de Desarrollo Municipal, como espacio de participación y articulación con representantes de la sociedad civil y actores locales para el seguimiento de temas de interés municipal. Evidencias: Resolución de conformación del Consejo de Desarrollo Municipal. Minutas de reuniones. Listados de asistencia	
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.	La institución coordina acciones con diferentes instituciones públicas cuando las necesidades del municipio lo requieren, para apoyar la ejecución de proyectos y servicios en beneficio de la comunidad. Evidencias: Comunicaciones. Actas o minutas de reuniones. Evidencias de proyectos ejecutados conjuntamente	No se evidencia la formalización de alianzas institucionales mediante convenios o acuerdos de cooperación que definan objetivos, compromisos y beneficios para las partes
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No se evidencia que se define el rol y las responsabilidades de cada socio
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	La institución coordina acciones con entidades públicas para la ejecución de obras y actividades de interés municipal, mediante la colaboración interinstitucional cuando las necesidades del municipio lo requieren	No se evidencia la planificación y ejecución de proyectos conjuntos mediante convenios o acuerdos formales que definan objetivos, responsabilidades y recursos compartidos entre las instituciones participantes

	Evidencias: Comunicaciones. Fotografías de obras ejecutadas. Notas de prensa	
5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.		No se evidencia que se Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	La institución promueve la participación de la ciudadanía en la identificación y priorización de necesidades municipales mediante el proceso de Presupuesto Participativo Municipal y las asambleas comunitarias, fomentando la participación de los munícipes en la toma de decisiones sobre las inversiones municipales. Evidencias: Actas y minutas del Presupuesto Participativo. Listados de asistencia. Resoluciones de aprobación de obras. Fotografías de las asambleas.	
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.		No se evidencia que se define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras
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.		No se evidencia el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.

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).	La institución gestiona los recursos financieros conforme al Presupuesto Municipal aprobado por el Concejo de Regidores, asegurando que la ejecución presupuestaria responda a las prioridades institucionales y a la normativa vigente Evidencias: Presupuesto Municipal aprobado. Resolución del Concejo de Regidores. Ejecución presupuestaria.	
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.		No se evidencia que se dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se evidencia la evaluación sistemática de los riesgos asociados a las decisiones financieras ni la aplicación de metodologías para su análisis, a fin de fortalecer la elaboración de un presupuesto equilibrado que integre objetivos financieros y no financieros
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.	La institución gestiona los recursos financieros mediante el sistema financiero CIAFIN, ejecutando el presupuesto conforme a las disposiciones legales vigentes y aplicando los controles administrativos y financieros establecidos para la administración pública municipal. Evidencias: Contrato de sistema de información "CIAFIN",	No se evidencia la implementación de un sistema de contabilidad de costos ni la realización de análisis periódicos de eficiencia, costo-beneficio o revisiones sistemáticas del gasto para fortalecer la toma de decisiones financieras
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	La institución ejecuta su gestión financiera mediante el Presupuesto Municipal anual y desarrolla el proceso de Presupuesto Participativo Municipal, utilizando el sistema financiero CIAFIN para el registro y control de la ejecución presupuestaria.	

	Evidencias: Presupuesto Municipal. Presupuesto Participativo Municipal. Sistema financiero CIAFIN. Ejecución presupuestaria	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	La institución distribuye las responsabilidades financieras entre las unidades competentes, asignando funciones específicas a las áreas de Tesorería, Contabilidad, Compras y Contrataciones y demás dependencias involucradas, manteniendo los niveles de autorización y control establecidos para la gestión financiera municipal. Evidencia: Estructura organizativa. Manual de Funciones. Resoluciones de designación. Procesos de Compras y Contrataciones. Registros del sistema financiero CIAFIN.	
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).	La institución promueve la transparencia financiera mediante la publicación periódica de la información presupuestaria y administrativa en el Portal de Transparencia y la página web institucional, incluyendo la ejecución presupuestaria, nóminas, presupuesto municipal, procesos de compras y contrataciones y demás informaciones requeridas por los órganos rectores, garantizando el acceso de la ciudadanía a la información pública. Evidencias: Portal de Transparencia. Página web institucional.	

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.	La institución utiliza sistemas informáticos y archivos físicos para la administración y conservación de la información institucional, facilitando el acceso a los documentos y registros necesarios para el desarrollo de las funciones administrativas. Evidencias: Sistema financiero CIAFIN. Archivos físicos institucionales. Equipos informáticos. Expedientes administrativos	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	La institución utiliza los sistemas oficiales de la administración pública para el registro y manejo de información institucional, procurando la conservación y resguardo de la documentación administrativa y financiera. Evidencias: Sistema CIAFIN. Portal SISMAP Municipal. Portal de Transparencia.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se evidencia que se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante

5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	La institución publica información de interés público a través del Portal de Transparencia y la página web institucional, garantizando el acceso de la ciudadanía a documentos e informaciones requeridas por la normativa vigente, tales como nóminas, presupuesto, procesos de compras y contrataciones y otras informaciones institucionales. Evidencia: plataforma sismap municipal y portal transparencia	
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 que se Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito)

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.	La institución utiliza herramientas tecnológicas para apoyar la gestión administrativa, financiera y operativa, mediante el uso del sistema financiero CIAFIN y las plataformas oficiales requeridas por los órganos rectores de la administración pública Evidencia: Portales Web, sistema financiero.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto
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.)		No se evidencia implementación datos abiertos y aplicaciones de código abierto

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.		No se evidencia que utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración
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		No se evidencia servicios en línea de manera inteligente, digitalización de formularios documentos y solicitudes
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se evidencia normas y protocolos para la protección de la data y la seguridad
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).	La institución realiza el mantenimiento correctivo de sus instalaciones, mobiliario, equipos y flota vehicular cuando es requerido, procurando garantizar la continuidad de las operaciones y la prestación de los servicios municipales. Evidencias:Órdenes de compra. Facturas de reparación. Registros de mantenimiento. Inventario de bienes.	

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 dispone de acceso físico al edificio mediante rampa para facilitar el ingreso de personas con movilidad reducida. Evidencias: Inspección física. Fotografías de las instalaciones.	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se evidencia una política de ciclo vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La institución pone a disposición sus instalaciones para la realización de reuniones del Consejo de Desarrollo Municipal, Presupuesto Participativo y otras actividades de participación ciudadana y comunitaria. Evidencias: Minutas. Listados de asistencia. Fotografías.Convocatorias.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.		No se evidencia que Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos
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 dispone de condiciones básicas de accesibilidad física, contando con rampa de acceso, área de estacionamiento y facilidades para el ingreso de ciudadanos y servidores municipales a las instalaciones.	

	Evidencias:Inspección física. Fotografías de las instalaciones.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		No se evidencia que se identifica y documenta los procesos entorno al entorno de las necesidades y opiniones de los grupos de interés.
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se evidencia que se diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)		No se evidencia que se analizan los riesgos y factores críticos de éxito de los objetivos
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se evidencia que se Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso)
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se evidencia simplificación de procesos de forma regular

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 que se impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se evidencia indicadores de monitoreo de la eficacia de los procesos
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se evidencia que se revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos

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

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

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.		No se evidencia que se desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes
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, tablones 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.	La institución coordina acciones con otras entidades públicas cuando la prestación de los servicios municipales lo requiere, manteniendo relaciones de colaboración para la ejecución de actividades y proyectos de interés común. Evidencias: Comunicaciones institucionales. Minutas de reuniones. Acuerdos de colaboración específicos. Notas de prensa. Fotografías de actividades conjuntas	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.		No se evidencia que se desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación 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 interorganizacionales
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 público, 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.	La institución coordina acciones con entidades del Gobierno Central y otras instituciones públicas para apoyar la ejecución de proyectos y la prestación de servicios de interés municipal, conforme a las necesidades del municipio.	

	Evidencias: Comunicaciones oficiales. Proyectos ejecutados conjuntamente. Fotografías. Notas de prensa.	

C R I T E R I O S D E R E S U L T A D O S

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		No se evidencia mediciones de La imagen global de la organización
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se evidencia mediciones sobre la opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No se evidencia mediciones sobre la opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de		No se evidencia mediciones sobre la opinión de los munícipes/clientes sobre la

los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		disponibilidad de la información y sus canales disponibles
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se evidencia mediciones sobre la opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.		No se evidencia mediciones sobre opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios
2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.		No se evidencia mediciones sobre la opinión de los munícipes sobre los servicios.
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 evidencia mediciones 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 evidencia mediciones 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		No se evidencia mediciones sobre la opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.

sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se evidencia mediciones sobre la opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se evidencia mediciones sobre opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.		No se evidencia Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.		No se evidencia mediciones sobre el Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanación) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se evidencia mediciones ni Resultados 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 evidencia mediciones ni resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La institución dispone de cuatro (4) canales de información y comunicación para mantener informados a los ciudadanos y grupos de interés: correo electrónico institucional, teléfono, página web y redes sociales, se hacen un promedio de 4 publicaciones al día Evidencia: correo, teléfono, página web, redes sociales,	
2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.		N se evidencia mediciones sobre Disponibilidad y exactitud de la información
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No se evidencia mediciones ni resultados sobre metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se evidencia mediciones sobre el alcance de la entrega de datos abiertos.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se evidencia mediciones sobre el horario de atención de los servicios.

6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se evidencia mediciones ni datos estadísticos sobre el tiempo de espera y el tiempo de respuesta para la prestación de los servicios.
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se evidencia la medición del costo de los servicios
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.		No se evidencia mediciones sobre la cantidad de munícipes que accedieron al portal web para solicitar los requisitos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de 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 evidencia mediciones sobre el Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencia mediciones 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		No se evidencian mediciones ni resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe

satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia mediciones o resultados, mediciones e 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 evidencia mediciones sobre 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 se evidencian mediciones ni resultados de 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.)		No se evidencia mediciones ni los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal

Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se evidencia mediciones sobre la transparencia de las informaciones

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		No se evidencia mediciones ni resultados sobre la opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		No se evidencia mediciones sobre la opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado la persona
3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.		No se evidencia mediciones o resultados sobre La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora

4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No se evidencia mediciones sobre la opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se evidencia mediciones ni indicadores sobre. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de 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 evidencia mediciones ni indicadores sobre La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se evidencia mediciones sobre La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se evidencia mediciones sobre La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se evidencia mediciones sobre 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.		No se evidencia mediciones sobre el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH
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 evidencia mediciones sobre 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 evidencia mediciones sobre la opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se evidencia mediciones sobre la opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se evidencia mediciones sobre la opinión del personal sobre la comunicación.
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se evidencia mediciones sobre la opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.
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 evidencia mediciones sobre 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: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		No se evidencia mediciones sobre 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 evidencia mediciones sobre 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 vida
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 evidencia mediciones sobre la opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar 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 evidencia mediciones sobre La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.

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 evidencia mediciones o resultados sobre la opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera
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 evidencia mediciones o resultados sobre la opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal
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 evidencia mediciones o resultados de la opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.		No se evidencia mediciones o Indicadores relacionados 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 evidencia mediciones sobre el nivel participación en actividades de mejora

3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se evidencia mediciones sobre 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 evidencia mediciones sobre la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad socia
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		No se evidencia mediciones sobre el trato que reciben los ciudadanos clientes

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		No se evidencia mediciones o resultados de 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 se evidencia indicadores que midan 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 evidencia mediciones o indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se evidencia mediciones sobre la 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 evidencia mediciones sobre Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional,

2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.		No se evidencia mediciones sobre 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 evidencia mediciones sobre 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 evidencia mediciones sobre 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 evidencia mediciones de 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 se evidencia mediciones Resultados de medición de 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 existe mediciones ni indicadores para estas mediciones
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 evidencia mediciones sobre 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 evidencia mediciones sobre el grado de 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 evidencia indicadores ni mediciones de este tipo
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No se evidencia Reportes de 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 evidencia 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 evidencia 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 evidencia Resultados de la medición de la responsabilidad social
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia 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.		No se evidencia Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencia Resultados en términos de Outcome
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se evidencia Resultados de la evaluación comparativa
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia 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 se evidencia Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia Resultados de innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia mediciones o resultados de 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 evidencia mediciones o resultados La gestión de los recursos disponibles
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia que se mide 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 se evidencia mediciones o resultados de 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.		No se evidencia mediciones sobre el grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.

5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se evidencia porcentaje DE 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).	El ayuntamiento Salcedo en diciembre 2025 tuvo una puntuación de 48.00%, en marzo 2026 44.86%, en junio 2026 42.36% y en septiembre 2026 34.87 % obteniendo un promedio de promedio de 42.5287% en los últimos 4 informes Evidencia: Informes oficiales del SISMAP Municipal, plataforma del SISMAP Municipal menú informes	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia mediciones o resultados de las evaluaciones o auditorías internas.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se evidencia mediciones o resultados de reconocimientos participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El cumplimiento del presupuesto es medido en los informes de ejecuciones presupuestarias trimestrales, el presupuesto fue ejecutado se ejecuta a los 4% establecidos en la ley, se ejecuta un 25% para gastos de persona, un 31% para servicios, un 40% para gastos de inversión y 4% para gastos de genero y salud Evidencias: informes de ejecuciones presupuestarias	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia mediciones o Resultados relacionados al costo-efectividad

<u>NOTA</u>: 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.