



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

Sector Municipal:
Licey al Medio

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE LICEY AL MEDIO
Gestión Municipal 2024 - 2028

FECHA:

Junio 2024

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Tenemos misión, visión y valores, en lugar visible, donde se reciben los ciudadanos. Evidencia: está colgado en la página web, al lado de la entrada de Tesorería.	
2) Se han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Hemos establecido el marco de valores alineados a la misión y visión de la organización. Evidencias: Valores reflejados entre el área de Recepción y Tesorería de esta Institución.	

3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Si se Garantiza una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas. Evidencias: fotos y reuniones.	
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.	Revisamos Periódicamente los Procesos internos y aplicamos los Correctivos de lugar. Evidencia: Está en proceso la transformación digital con la integración de la Dirección de la Unidad de Ventanilla Única para agilizar los procesos de atención a los Usuarios. -Videos y/o Fotografías de las acciones realizadas.	
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.	Damos a conocer un código de ética para prevenir comportamiento no Ético y a su vez apoya al Personal que trata Dilemas Éticos. Evidencias: Código de Ética de la Institución basado en la Ley 176-07. De la Gestión Municipal	
6)Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	En el ayuntamiento se realizan encuentros Periódicos con el Alcalde y todos los Encargados de las diferentes aéreas, establecido en un Cronograma de Reuniones para fomentar la confianza. Evidencia: Comité técnico de Reunión y Lista de Presencia del Cronograma.	

Subcriterio 1.2 Gestionar el rendimiento y la mejora continua de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes de 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).	Se cuenta con un actual Organigrama y Manual de Funciones refrendado por el Concejo de Regidores y el MAP. Y con un Dpto. de Compras y Contrataciones, Oficina De Planificación y Programación, Planeamiento Urbano, Dirección de Operaciones y Logística, Dirección de la Unidad Ambiental Municipal (UGAM), Dirección de Ventanilla Unica.	Actualizar Organigrama con nuevas unidades Administrativas y sus dependencias. Imprimirlo y colocar en área de tránsito del cabildo para conocimiento de todos. Introducir al manual de funciones estas nuevas unidades.
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.	Cada Departamento tiene establecidas las competencias en base al Manual de Funciones, para garantizar un trabajo con eficiencia y eficacia. Evidencias: Estructura Organizativa Manual de Funciones	
3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	Definimos resultados cuantificables de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes. Evidencia: Plan Operativo Anual (POA) por Áreas.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	El Ayuntamiento cuenta con un Consejo de Desarrollo Municipal aprobado por el Concejo de Regidores. Evidencia: Resolución que aprueba el 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.	Por el SISMAP Municipal, Portal Web www.311.gov.do y servicios los grupos de interés dan seguimiento al Gobierno Local. Evidencia: SISMAP Municipal	
6)Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	Se cuenta con un equipo técnico de Enlace responsable por vía de Flota creado por el grupo de WhatsApp. Evidencias: carta de designación de Enlace SISMAP y Fotos del Grupo de WhatsApp	En Proceso de evaluación que identifican buenas prácticas con otros Gobiernos Locales, reforzar las Reuniones Mensuales por Áreas.
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.	Sí, tenemos 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. Evidencia: Comunicación de Designación.	
8)Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Se hace a través del CAF. Evidencia: Hay un equipo de Gestión de Calidad, y esta en proceso 2 técnicos para la Certificación de la Norma ISO 9001. -Realización autodiagnóstico CAF.	
9)Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Se implementa a través del Portal Web y desde la Oficina de Libre Acceso a la Información. Evidencia: SISMAP Municipal y Plan de Desarrollo Municipal.	

10)Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Cuenta con Estructura Física adecuada para la Gestión de Proyectos y el Trabajo en Equipo. Evidencia: Plantel Físico, Fotos y Equipos.	
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.	Creamos Condiciones para una Comunicación Interna Y Externa eficaz. Evidencias: Correo, Flotas, Grupos de WhatsApp Circulares, Memorándum, Fotos, Página Web, Redes Sociales, Convocatoria a Reuniones, Publicaciones en los Medios	
12)Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Promovemos la cultura de innovación a través de las Capacitaciones (INAP, INFOTEC, MAP) y diversos talleres. Evidencia: Plan de Capacitación 2024	Continuar Promoviendo la Cultura de la Innovación.
13)Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés	Comunicamos lo que motiva las Iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de Interés relevante. En la alcaldía se realizan comunicaciones en caso de Implementar cambios, y se socializan los resultados a esperarse con los mismos.	

relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Evidencias: Circulares, Convocatorias, Publicidad Radial y Televisiva, Presentación Plan Estratégico a Regidores	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes de máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores en la Entidad Municipal.	El líder se muestra Receptivo a Recomendaciones y Propuestas de los Empleados. Evidencia: Anotaciones de Agendas. Fotos de Reuniones.	
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.	Si, el Alcalde como máxima autoridad siempre está comprometida con que se trabaje cultivando los Valores y Principios de la Institución. Capacitando cada Personal continuamente de la Institución para dar Servicios de Calidad y de Forma Eficiente. Evidencias: Capacitaciones, Listados de Asistencias, Fotos.	
3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Se implementa la confianza mutua a través de la implementación del código de ética, se les brinda la oportunidad a los servidores de postulación para áreas vacantes de mayor Jerarquía, se imparten capacitaciones según las necesidades. Evidencia: Formulario de Evaluación de necesidades formativas, página web, certificación de ascenso o promociones internas en los empleados.	

4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.	Se hacen reuniones mensuales con los empleados para dar informaciones y también se colocan informaciones en las redes sociales y mural informativo desde libre acceso a la información. Evidencias: Fotos de Reuniones con el Personal, Circulares Constantemente para Informar al Personal de las diferentes Actividades, Capacitaciones y Novedades, Evolución de Necesidades	
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.	Ofrecemos Talleres de Capacitación, ejecutados periódicamente por el INAP y el MAP, se implementan a Nivel Grupal y también se benefician algunos Empleados a Nivel Individual. Evidencias: Convocatorias y Registros de Participantes.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se anima y se fomenta a los Empleados a través de la Planificación involucrándolos en las actividades y Proyectos, Proponiéndoles Desarrollar su Estrategia de Trabajo a fin de adecuarla al Presupuesto de la Institución. Evidencia: Delegación de Funciones por WhatsApp y Planificación de Área.	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y habilidades, y se adapten y para cumplir con una nueva demanda y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Se hace a través de Facilidades al Personal para que se Capacite de Forma Virtual y Presencial. Evidencias: Listados de asistencias y fotos.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se reconocen y se premian los esfuerzos Individuales como en Equipo. Evidencias: Bonos por Desempeño, Certificados Otorgados, Etc.	

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 de máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluyendo a las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Si, mediante Reuniones con los Grupos de Intereses donde expresan las necesidades. Evidencias: Convocatoria Y Reuniones con los Grupos. Se hace mediante acuerdos con Instituciones de la Comunidad. Evidencias: Documentos.	

3)Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y la incorporan a la gestión.	Se ejecuta mediante un levantamiento, para identificar necesidades y que puedan ser resuelta para el bien de la comunidad y los Munícipes. Evidencias: fotos y documentos.	
4)Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Desde Planeamiento Urbano se coordina e integra en las iniciativas sectorial y territorial. Evidencias: Documentos	
5)Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	Tenemos el Consejo Municipal de Desarrollo, donde están integradas, instituciones, gremios y sindicatos del municipio. Evidencias: Listados de asistencia.	
6)Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Siempre para toda reunión se convoca a representación de todas organizaciones y asociaciones. Evidencias: Convocatoria y fotos.	
7)Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un programa de desarrollo de marketing/publicidad y la Unidad de Comunicaciones centrada en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.		En Proceso de evaluación.

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.		En Proceso de evaluación.
2)Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Si todos los grupos de interés participan y se involucran en las reuniones que se llevan a cabo periódicamente. Evidencias: Fotos de reuniones y listados de asistencia.	
3)Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Con los grupos de intereses y consejos de regidores se hacen reuniones para buscar estrategias en beneficio de la comunidad. Evidencias: Foto de reunión. -Listado de asistencia.	
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.	Se hace un Autodiagnóstico CAF 2023, en cual se presentan las Áreas donde debe Mejorar la Institución. Evidencias: Guía CAF y Plan de Mejoras 2024.	

5)Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Si, se implementa mediante convocatoria y se hace pública en redes sociales y se convoca a todos los grupos de interés. Evidencias: reuniones, fotos de publicación.	
--	--	--

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 a 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).	Nuestra visión, misión y valores están alineados con los objetivos estratégicos, siguiendo las prioridades del Municipio. Evidencia: - Misión, Visión y Valores. - Resumen de nuestro Presupuesto Participativo 2024. - Plan de Inversión de Obras Generales para el año 2024	
2)Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.	Los grupos de interés siempre se involucran en todo lo concerniente al plan de desarrollo municipal. Evidencia: Fotos y listados de asistencia.	
3)Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garantizan un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	Mediante Cabildo Abierto y con la Participación de los Grupos de Interés y el Comité Presupuesto Participativo Municipal. Evidencias: Listados de Asistencia y Fotos de Reuniones.	

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.	Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular Políticas municipales para la igualdad y la equidad de género. Evidencias: Designación de Encargada de Género, Fotos y Listados de Reuniones	
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.	En proceso Plan de Gestión Ambiental.	En Proceso de evaluación.
6)Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Se hace en el Presupuesto Anual y el Departamento de Compras y Contracciones. Evidencias: Documento, Presupuesto Anual, Plan de Compras y Contrataciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1)Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco actual de los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	Si se implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco actual de los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización. Evidencias: Fotos y Evidencias de las Visitas a diferentes Comunidades para ver las Necesidades de las Personas.	
2)Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Desde Planificación como enlace de SISMAP, se hace Reuniones para lograr los Objetivos en tiempo oportuno. Evidencia: Fotos de Reuniones y Listado de Asistencia.	
3)Comunica eficazmente al personal sobre Las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	En la Institución se comunica al personal las Estrategias, resultados alcanzados y se involucra a todo el personal en la Rendición de Cuentas. Evidencia: Reuniones de trabajo Rendición de Cuenta del Alcalde Anual	
4)Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.	Si, mediante la Rendición de Cuenta donde se invita todo Muncípe de la Comunidad. Evidencias: Invitaciones y Publicación en Página Web.	

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.	Se monitorea el cumplimiento de las metas en los avance del Presupuesto Participativo y del Plan Municipal de Desarrollo. Evidencias: Presupuesto Participativo, Plan Municipal de Desarrollo, Evaluación de Desempeño.	
---	---	--

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.	Se Evidencia en la Adquisición de Equipos: Computadora de Escritorio y Nuevas Flotas. Así como en la Obtención de Fibra Óptica y mejores conexiones dentro y fuera de la Alcaldía.	
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.	Realizamos anualmente Autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF. Evidencia: Autoevaluaciones CAF-2022.	
3)Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Si, se realizan Reuniones Mensuales para Información con los Directores de las distintas índoles y ahí se socializan propuestas de todos tipos. Evidencias: fotos	
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.	El Ayuntamiento asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados para el Presupuesto y demás proyectos a ejecutar. Evidencia: El Sistema SIAFIM. Reporte. La certificación de los Vocales	

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.	Si en el Presupuesto Anual, se colocan las partidas que cada renglón que se planifica. Evidencias: Documentos. El Sistema SIAFIM. Reporte.	
6)Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Se toman en cuenta los resultados obtenidos y se hacen las mejoras necesarias. Evidencias: Documentos. SISMAP y Guía CAF	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1)Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se analizan las necesidades de personal, a través de la herramienta de detección de necesidades de las diferentes áreas, la evaluación de desempeño. Evidencia: Partida Presupuestaria para Capacitación, Plan Anual de Capacitación, Evaluación de Desempeño.	

2)Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Se ha implementado un Código de Vestimenta tanto Interno. Contamos con un Libro de Registro de Asistencia y se ha publicado Memorándum con las recomendaciones de cumplimiento de los Horarios de Asistencia. La Alcaldía también cuenta con la flexibilidad para el personal que cursa estudios, asuntos personales y para los casos de enfermedad y emergencias, y además para Compromisos Familiares Emergentes e Importantes. Evidencia: Formulario de Permiso. -Constancias de Permisos.	
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.	Se Evidencia Política de Gestión de apoyo a todos los Miembros de la Institución en los momentos Oportunos, Ayudas Educativas, Muerte de Familiares, Enfermedad, Nacimiento de Hijos, etc.	Se Evidencia la Política de Gestión, pero es necesario crear un Manual donde quede plasmado las Políticas de Recursos Humanos a fines de que este refrendado por el Concejo.
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.	El Enc. de Recursos. Humano del ayuntamiento procura apegarse a la Ley 41-08 con respecto a la Gestión del Personal y el otorgamiento de Permisos. Evidencias: Perfiles de Puestos, Permisos, Licencias, entre otros.	
5)Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Si, se hace desde recursos humanos con la evaluación de desempeño a todo el personal. Evidencia: Formulario de la evaluación.	

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	De manera sistemática se monitorea y con la evaluación de desempeño de manera justa se evalúa a cada personal, teniendo en cuenta su eficiencia en el cargo que desempeña. Evidencias: Fotos de evaluación o Plantilla de Evaluación del Desempeño.	
decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.		
7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	El Ayuntamiento mediante Resolución creo una Unidad de Género. Evidencias: Resolución del Concejo que crea Comisión de Género y el Departamento.	En Proceso de evaluación un Sistema de Datos Estadísticos de Género para poder aplicar una Política de Género eficaz. No se Evidencian Programas de Formación y Actividades de Género

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1)Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Se implementa mediante las capacitaciones que se desarrollan durante todo el año a través del INAP E INFOTEP para mejorar la competencia de cada empleado, Evidencia: Certificado y Listado de Asistencia.	
2)Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Contamos con un Personal que actúa con apego y respeto a las Normas establecidas, Políticas, disposiciones, procedimientos e instrucciones de trabajo de la Institución incluida la relativa jornada Laboral, Puntualidad, Código de Vestimenta, entre otras disposiciones, sugerida por Recursos Humanos. Evidencias: a través del Comité de Calidad.	
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	El Ayuntamiento ejecuta Plan de Capacitación, elaborado en las necesidades de entrenamiento del personal. Mediante cursos de capacitación por parte del INAP. Evidencia: Hemos preparado algunos de nuestros Empleados en diferentes Capacitaciones para que puedan brindar mejor Servicio a la Ciudadanía. De igual manera Ciudadanos Capacitados para seguir Desarrollando habilidades continuas. Listado de Asistencia y Fotos.	

capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.		
5)Guía y apoyo a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se Evidencia que el Ayuntamiento proporciona Inducción al Personal de Nuevo Ingreso a través de Charlas, Tutoría el Enc. de Recursos Humanos, también se le proporciona Capacitación en Inducción a la Administración Pública proporcionado por la INAP.	
6)Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Si, se ejecuta ascensos a empleados según sea la vacante. Evidencia: documentos Certificaciones de Ascensos.	
7)Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Se hace desde planificación el plan anual de capacitaciones con presupuesto para ser implementado de forma satisfactoria. Evidencias: Fotos y Documentos de Capacitaciones, Plan de Capacitación	
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.	Hacemos un plan de detención de capacidades con el INAP. Evidencias: Documentos, Formularios de Detección de Necesidades	

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.		En Proceso de evaluación.
10)Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Si, Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación. Evidencias: Fotos de Reuniones, Calificación de Evaluación de Desempeño, Invitaciones Escritas a Talleres.	

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.	En esta Alcaldía se promueve una Cultura de comunicación Abierta, de Diálogo y de motivación para el trabajo en Equipo. Evidencia: Lista de Asistencia a Reuniones y Fotos.	

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.	Si se involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión. Evidencias: Fotos y Registro de Reuniones	
3)Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas,		En Proceso de evaluación.
direcciones o departamentos, como para toda la organización.		
4)Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Si, el Personal tanto Administrativo como de Servicios Generales Cuenta con Uniformes. Evidencias: fotos de Uniforme y Documentos de Entrega.	Carnetizacion en Proceso con el Sistema de Código QR.
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.	Si, desde Panificación se hace una encuesta para medir el clima Laboral, con cada Empleado de la Institución. Evidencias: Link del Formulario de las Encuestas.	
6)Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de estos.	El Ayuntamiento se preocupa por una adecuada Condición Ambiental y la debida Prevención y cuidado de la salud. Evidencia: Compra de manitas limpias, equipos para los agentes de limpieza (guantes, botas), Mascarillas, Gestión para vacunar al personal dentro de la Institución.	

	Gestión con Salud Publica para realizar los chequeos Trimestrales de nuestro personal.	
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 se preocupa en buscar un equilibrio equitativo entre vida Laboral y vida Personal evaluando la necesidad del Empleado, procurando su avance y desarrollo Evidencias: - Copia Carta de Vacaciones. -Copia Carta de Licencia. -Lista horario flexible para Estudios.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se respeta las licencias por maternidad y paternidad de cada empleado. Evidencia: Documentos, Formularios de Licencias y Permisos, Libro de Firmas de Asistencia.	
9)Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Los empleados con algunas condiciones especiales de salud, son colocados en los puestos más asequibles a su labor, creando las condiciones que se sientan útiles en la responsabilidad del servicio. Evidencia: - Copia certificación médica Supervisores de los Cementerios. -Copia Certificaciones Médicas Barredores de las Comunidades.	
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).	Si se hace a final del año, donde el Empleado recibe una Compensación Económica por el Rendimiento en sus Labores. Evidencias: Realizamos compensaciones las competencias del ranking del SISMAP. Beneficiando a los participantes con bonos por el desempeño y los logros.	

	Evidencia: - Copia de Cheque - Copia Sesión aprobación bono.	
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.		En Proceso de evaluación.

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.	-En Proceso.	En Proceso de evaluación.

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.		En Proceso de evaluación.
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.		En Proceso de evaluación.
4)Identifican las necesidades de alianzas públicoprivada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		En Proceso de evaluación.
5)Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Desde el Departamento de Compras y Contrataciones se encarga de velar porque los Proveedores cumplan con los requisitos que establece la Ley. Evidencias: Documentos de Información de Compras y Contrataciones	

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.	Si se 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.	
asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	Evidencias: Fotos, Formulario Registro de Quejas, Reclamos y Sugerencias.	
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.		En Proceso de evaluación.
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.	El ayuntamiento trabaja apegado a la Ley de Transparencia Publicando Informes y Actividades. Evidencia: - Rendición de Cuentas, - Ejecuciones Presupuestarias - Página Web	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1)Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	Tenemos el Sistema Financiero SIAFIM, que nos permite de forma más eficaz ser más eficiente. Evidencia: Fotos del Sistema.	
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.	A pesar de que no se cuenta específicamente con una Escala Salarial, en el caso de los Empleados y Empleadas con el mismo Rango de Posición se aplican los mismos Salarios. Evidencia: Nominas Mensuales.	
3)Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con el Sistema SIAFIM, con el Presupuesto Participativo. Evidencia: Sistema SIAFIM. Ejecución del Presupuesto. Informes	
4)Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.	Se asegura la Gestión Rentable, eficaz y eficiente de los Recursos Financieros usando la Contabilidad de Costos y Sistemas de Control y Evaluación eficientes, por ejemplo: Revisiones de Gastos.	
	Evidencias: Sistema SIAFIM, Fotos y Minutas de Reuniones del Equipo Financiero.	

5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, Presupuestos, Participativos.	Contamos con un sistema de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: Presupuestos Plurianuales, Programas de Presupuesto por Proyectos, Presupuestos de Género/Diversidad, Presupuestos Participativos. Evidencia: Documentos, Sistema SIAFIM, Ejecución Presupuestaria, Informes Mensuales y Trimestrales	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control Financiero Centralizado.	Los Encargados de Contraloría, Tesorería, Contabilidad se encargan de registrar todas las Operaciones Financieras de la Institución y llevar el Control Financiero. Evidencia: Documentos, SIAFIM. Usuarios de acceso al Sistema. Libros Bancarios	
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).	El Ayuntamiento asegura Transparencia Financiera través de la Planificación Anual de los Gastos, el Plan Anual de Compras. Se hacen Informes Mensuales y Trimestrales. Evidencias: Documentos Informes, en los Oficios de Remisión Mensual, Informes Trimestrales a los Organismos de Control del Estado y Rendición de Cuentas Anual.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1)Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Tenemos Plan de Capacitación con el INAP que se está ejecutando según lo convenido. Evidencia: Plan de Capacitación 2024 y Formularios, Fotos y Listados de Asistencia.	
2)Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada,		En Proceso de evaluación.
almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		
3)Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		En Proceso de evaluación.
4)Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		En Proceso de evaluación.

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.	Si, desde la Oficina de Libre Acceso a la Información, donde se reciben Solicitud de Información de manera Física y por el Portal Web. Evidencia: Documentos de Solicitudes, Estadísticas, Publicaciones en el Mural, Publicaciones en el Portal Web.	
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.		En Proceso de evaluación.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1)Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	En todos Los Departamentos se cuenta con Computadoras, Internet, Impresora y Material Gastable. Equipamos todos los departamentos con computadoras, internet, impresoras. Evidencias: Cotizaciones, Facturas, Inventario de Equipos.	
2)Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Realizamos Mantenimiento de los Equipos Tecnológicos, para garantizar los Servicios. Evidencia: Fotografías.	

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.)		En Proceso de evaluación.
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.	Si, en Proceso de Ejecución.	En Proceso de evaluación.
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	Si, en Proceso de Ejecución.	En Proceso de evaluación.
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.		En Proceso de evaluación.
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.		En Proceso de evaluación.

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 cuenta con Departamento de Mantenimiento, Tecnología, Servicios Generales, Transportación, responsable de Mantenimiento de las Instalaciones Edificios, Equipos Tecnológicos y Vehículos Propiedad de la Institución. Evidencias: Fichas de Mantenimiento, Fotos, Equipos y el Personal.	- Reparación de Equipos de Recolección de desechos solidos (Compactadores).
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.	Se proporcionan condiciones de trabajo, eficientes para dar un buen servicio a los Usuarios. Contamos con instalaciones en condiciones de trabajo seguras. Además, las oficinas y dependencias Municipales están ubicadas en puntos estratégicos de la ciudad, tomando en cuenta las necesidades de los Munícipes. Evidencias: Equipos y Mobiliarios en Buenas Condiciones. Mapa, Foto, Funeraria Municipal, , Cementerio Municipal, Bomberos,	
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.		Si esta definidas en esta Gestión 2024-2028 estas políticas.
4)Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Algunas Instituciones realizan actividades en las Instalaciones de nuestra institución.	

	Evidencia: Fotos de Solicitud, Documentos de Solicitud para uso del Salón de Actos del Ayuntamiento.	
5)Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Si se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos Energéticos, evitando incurrir en excesos por Consumo innecesario. Evidencias: Documentos de Plan y Horario de Recolección.	
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.		En Proceso de evaluación.

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.		En Proceso de evaluación.

2)Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		En Proceso de evaluación.
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.)		En Proceso de evaluación.
4)Identificar a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		En Proceso de evaluación.
5)Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si		En Proceso de evaluación.
es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		
6)Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		En Proceso de evaluación.
7)Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		Está en proceso la carta compromiso
		En Proceso de evaluación.

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).

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.		En Proceso de evaluación.
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.		En Proceso de evaluación.
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.		En Proceso de evaluación.

4)Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.		En Proceso de evaluación.
---	--	----------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1)Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.	Desde la Oficina de Libre Acceso a la Información y de la Unidad de Ventanilla Unica (que esta en proceso la instalación) tiene organizado los servicios que se ofrecen en la Institución, así como el costo de cada uno, de igual manera en la Oficina de Planificación y Programación. Evidencias: Mural Informativo, Fotos, Página Web	
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.	La Institución proporciona todas las informaciones de Interés Colectivos a los Ciudadanos a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), de igual modo se comparten con los socios la cadena de prestaciones de Servicio a través de la Página Web. Evidencias: Documentos, Fotos y Firma de Acuerdos. SISMAP, Pagina Web	

3)Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		En Proceso de evaluación.
4)Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		En Proceso de evaluación.
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.		En Proceso de evaluación.
6)Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	El ayuntamiento tiene acuerdos con CORAASAN con el cual se gestiona el cobro de la basura en las facturas de coraasan. Evidencia: Contrato con CORAASAN	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		En Proceso de evaluación la percepción de los Munícipes respecto a la imagen del Ayuntamiento.
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).		En Proceso de evaluación la percepción de los Munícipes respecto al enfoque del Personal.
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).		En Proceso de evaluación la percepción de los Munícipes con Relación a la Participación que se le brinda.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		En Proceso de evaluación la percepción de los Munícipes con relación a la transparencia.

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.		En Proceso de evaluación la percepción de los Munícipes con Relación a la confianza hacia el Ayuntamiento.
---	--	---

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.		
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.		En Proceso de evaluación la percepción de los Munícipes sobre la calidad de 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.).		En Proceso de evaluación la Percepción de los Munícipes.
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.		En Proceso de evaluación la Percepción de los Munícipes.
5)Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		En Proceso de evaluación la Percepción de los Munícipes.

6)Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		En Proceso de evaluación la Percepción de los Munícipes.
7)Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atencióny trabajo.		En Proceso de evaluación la Percepción de los Munícipes.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1)Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	El tiempo de espera, se define según el servicio solicitado, pero el personal de manera eficiente trata siempre de la forma más rápida brindar el servicio entiendo oportuno. 1- Evidencias: Capacitación de Personal y Certificados. 2- Permisos siete días Laborables 3- Copias: Inmediato 4- Registro Civil: de dos a tres horas 5- Recogida de Desechos Sólidos: frecuencia diaria Para Solicitud de Información Pública: quince días hábiles. 6- Abastecimiento de Agua Potable: un día 7- Certificaciones: de uno a dos días laborables.	

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.		En Proceso de evaluación.
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		En Proceso de evaluación.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		En Proceso de evaluación.

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.		En Proceso de evaluación.

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.		En Proceso de evaluación.
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.		En Proceso de evaluación.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		En Proceso de evaluación.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Laboramos de 08:00 am hasta las 2:30 pm. Evidencias: El Horario esta Publicado en la Página Web y por diferentes Vías.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo depende el Servicio Solicitado. Evidencias: El Personal está Capacitado para ofrecer los Servicios de forma rápida y eficiente. 1- Certificaciones: de uno a dos días laborables 2- Permisos: siete días laborables	
	3- Copias: Inmediato 4- Registro Civil: de dos a tres horas 5- Recogida de Desechos Sólidos: frecuencia diaria Para Solicitud de Información Pública: quince días hábiles. 6- Abastecimiento de Agua Potable: un día	
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.		En Proceso de evaluación.

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.		En Proceso de evaluación.
--	--	----------------------------------

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.		En Proceso de evaluación.
2)Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		En Proceso de evaluación.
3)Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		En Proceso de evaluación.
4)Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		En Proceso de evaluación.

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.		En Proceso de evaluación.
---	--	----------------------------------

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.		En Proceso de evaluación.
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		En Proceso de evaluación.

3)Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		En Proceso de evaluación.
--	--	----------------------------------

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		
1)La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.	El 100 % del personal encuestado considera como positivo La imagen y el rendimiento general de la organización de la productividad de la entidad municipal. Según la encuesta de Clima del año 2021	
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.	El 100 % del personal encuestado considera que se le alienta ser creativo y toma en cuenta, Participan y en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras, existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar y que los superiores comunican la visión, misión y los valores de la organizacional. Según los resultados de la encuesta de clima del 2021	

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.	El 100 % del personal encuestado considera que se le alienta ser creativo y toma en cuenta, Participan y en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras y existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar. Según los resultados de la encuesta de clima del 2021 .	
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.	El 100 % del personal encuestado considera, que su superior le trata con respeto, cordialidad y confianza con respeto las diferencias que se presentan y que la institución cuenta con códigos de ética y conducta actualizados. Según los resultados de la encuesta de clima del 2021 .	
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.	El 100 % del personal encuestado considera que su supervisor le proporciona la información necesaria para tomar decisiones. Según los resultados de la encuesta de clima del 2021.	
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	El 100 % del personal encuestado considera como positivo La imagen y el rendimiento general de la organización de la productividad de la entidad municipal. Según la encuesta de clima del año 2021 .	
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.	El 100 % del personal encuestado considera que se le permite impulsar cambios innovadores en su área para mejorar la forma de trabajar Según los resultados de la encuesta de clima del 2021 .	
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.	El 100 % del personal encuestado considera que se utiliza eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios. Según los resultados de la encuesta de clima del 2021 .	

9)La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.	El 100 % del personal encuestado considera como positivo la mejora y el cambio institución. Según los resultados de la encuesta de clima del 2021 .	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1)La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.	El 100 % del personal encuestado considera que su supervisor me alienta a ser creativo y toma en cuenta, su supervisor le permite cumplir con la capacitación que ha programado, su supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios y el 99.00 % considera que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias Según los resultados de la encuesta de clima del 2021 .	
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.	El nivel de satisfacción general es de un 93 % positivo y un 7% negativo. según los resultados de la encuesta de clima del 2021	
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.	El 99.19 % del personal encuestado considera que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias Según los resultados de la encuesta de clima del 2021 .	
4)La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	El 100 % del personal encuestado considera que en la institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones aplica la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo, en el trabajo nos comunicamos entre las diferentes áreas y el 99.10% considera que en el trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación Según los resultados de la encuesta de clima del 2021 .	

5)La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	El 100 % del personal encuestado considera que, en el trabajo nos comunicamos entre las diferentes áreas Según los resultados de la encuesta de clima del 2021 .	
6)El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.	El 100 % del personal encuestado considera positivo Reconocimiento Laboral según los resultados de la encuesta de clima del 2021	
7)El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.	El 100 % del personal encuestado considera que en su área mejora la calidad de los servicios de acuerdo a las sugerencias y el 99.20 considera que la institución promueve captar las sugerencias y expectativas de nuestros clientes. Según resultados de la encuesta de clima del 2021	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1)El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	El 100 % del personal encuestado considera que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, se siente feliz haciendo su trabajo, su superior le trata con respeto, cordialidad y confianza y la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza según los resultados de la encuesta de clima del 2021	
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.	El 89 % del personal encuestado considera como positivo el balance trabajo familia mientras que el 11 % lo considera negativo Según los resultados de la encuesta de clima del 2021	

3)El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.	El 100 % del personal encuestado considera que la institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción sin discriminación. Según los resultados de la encuesta de clima del 2021	
4)Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	El 100 % del personal encuestado considera que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo según los resultados de la encuesta de clima del 2021	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		
1)Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.	El 100 % del personal encuestado considera que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del Sistema de Carrera. Según los resultados de la encuesta de clima del 2021	
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	El 100 % del personal encuestado considera que su supervisor me alienta a ser creativo y toma en cuenta sus opiniones, Se participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras, Su supervisor promueve la integración del equipo de trabajo	

entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.	según los resultados de la encuesta de clima del 2021	
3)El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.	El 100 % del personal encuestado considera que en la institución se promueve la cultura de la profesionalización, en la institución el programa de capacitación está alineado a sus funciones y a capacitación que recibo está relacionada con su desarrollo profesional Según los resultados de la encuesta de clima del 2021	

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.		En Proceso de evaluación.
2)Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		En Proceso de evaluación.
3)El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		En Proceso de evaluación.
4)La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		En Proceso de evaluación.

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.		En Proceso de evaluación.
---	--	----------------------------------

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.		En Proceso de evaluación.
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).		En Proceso de evaluación.
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		En Proceso de evaluación.

pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.		
4)Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se ha medido.

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).		En Proceso de evaluación la Percepción en la Comunidad
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.		En Proceso de evaluación.
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.		En Proceso de evaluación.

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.		En Proceso de evaluación.
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.		En Proceso de evaluación.
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.		En Proceso de evaluación la percepción en la comunidad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).		En Proceso de evaluación de las acciones para preservar Y mantener los Recursos.
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.		En Proceso de evaluación.
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.).		

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.		En Proceso de evaluación.
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.		En Proceso de evaluación.
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.		En Proceso de evaluación.
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).		En Proceso de evaluación.

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.		En Proceso de evaluación.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		En Proceso de evaluación.

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:		En Proceso de evaluación.
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		En Proceso de evaluación.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		En Proceso de evaluación.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		En Proceso de evaluación.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		En Proceso de evaluación.

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		En Proceso de evaluación.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		En Proceso de evaluación.

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.		En Proceso de evaluación.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		En Proceso de evaluación.
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.		En Proceso de evaluación.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	Se hacen acuerdos Interinstitucionales. Evidencias: Plan de Capacitación e Informes de Capacitación. Se ha cumplido en un 100% los acuerdos de Colaboración con el INAP E INFOTEP	

5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		En Proceso de evaluación.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		En Proceso de evaluación.
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		En Proceso de evaluación.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		En Proceso de evaluación.
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se da cumplimiento de los objetivos Presupuestarios y Financieros. Evidencias: Informes de Ejecución Presupuestaria	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).	Se Evidencia con el Informe de la Auditoría realizada por la Cámara de Cuentas, recomendaciones y controles internos del gasto.	

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

