

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

Sector Municipal

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

\_AYUNTAMIENTO MUNICIPAL BONAÓ

**FECHA:**

Marzo 2023

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora  |
|--|---|--|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <p>Se formuló y desarrollado la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados en el año 2017. Se ha publicado en murales, Evidencia: Plan de Desarrollo Municipal. Mural 2016-2020</p>  | <p>No Tenemos la visión, misión y Valores, actualizado para la gestión 2020-2024.<br/>No</p> |
| <p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>   | <p>Hemos establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público, que son: Transparencia, Honestidad, Unidad, Trabajo, Solidaridad, Participación, Desarrollo y Eficiencia. Evidencia: Murales. Plan Estratégico 2016- 2020.</p> | <p>No hemos realizado</p>  |
| <p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>  | <p>Hemos asegurado una comunicación de la misión, visión, valores, Plan Estratégico, Plan de Desarrollo Municipal, en los Presupuestos anuales. El ayuntamiento tiene como norma hacer enunciado de los valores de la institución para que los ciudadanos y</p>   |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | demás grupos de interés conozcan los valores que identifica el Ayuntamiento.  |  |
| 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. | Aún estamos revisando las misión, visión y valores, para poder adaptarlo a los nuevos cambios que demanda el sistema de administración pública  | No tenemos conformado los diferentes comités de mitigación para ponerlo en marcha.                           |
| 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.   |   | Aun no hemos solicitado la dirección de Ética Gubernamental acompañamiento para elaborar un código de ética. |
| 6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).  | Por medio de la Gestión Humana implantamos capacitación de relaciones humanas, trabajo en equipo a través del Inap e Infotep: Evidencias control de asistencia, certificado y plan anual de capacitación. |  |

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

| <b>Ejemplos</b> | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-----------------|---|------------------------|
|-----------------|---|------------------------|

|  |   |                             |
|--|---|-----------------------------|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p> | <p>Tenemos en ejecución más del 90 por ciento de los cargos funcionando que están aprobado en el manual y función de puestos. Tenemos en ejecución la dirección de Planeamiento Urbano y el departamento de planificación y desarrollo: evidencias fotos y certificación en portal y en las redes sociales.</p> |                             |
| <p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>   | <p>Contamos con la estructura organizativa aprobada por el ministerio de administración pública. Evidencia estructuras de manual de puesto digital y cargad en el sismap.</p>   |                             |
| <p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>   | <p>Trabajamos a través de los informes mensual, trimestral y la rendición de cuenta que se hace cada año.</p>   |                             |
| <p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>   |   | <p>Aun no se evidencia.</p> |
| <p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p>  | <p>Tenemos un sistema por medio de los enlaces comunitario donde se le da seguimientos y apoyo a la comunidad de los servicios municipales que ofrecemos.</p>   |                             |
| <p>6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>   | <p>Trabajamos con un sistema de gestión interno para el desarrollo y el monitoreo. Además, aplicamos las herramientas de la guías CAF cada años.</p>  |                             |

|  |   |  |
|--|---|--|
| 7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes. | En nuestra alcaldía la directora de Recursos Humanos se encarga también de monitorear y dar seguimientos periódicamente   |  |
| 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 realiza a través a través de las herramientas Caf  |  |
| 9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.   | Tenemos un sistema de gestión donde todo los trabajamos por medio de un sistema de implementación. Trabajamos por medio del portal, el sismap y el sistema de gestión administrativo. |  |
| 10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.   | Trabajamos en equipos, todos los trabajos se hacen en combinación y poniendo en práctica los lineamientos estratégicos de la gestión.   |  |
| 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.                           | Publicamos en las páginas de la alcaldía y las redes sociales. De igual manera trabajamos de manera interna por medio de comunicación a todos los departamentos.                      |  |
| 12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.  | Se promueven una cultura de talleres por medio de la capacitación según las áreas   |  |
| 13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.  | Se comunica cualquier tipo de cambio en las reuniones que se hacen de dicha institución y de igual manera se da un informe de los temas tratados según sus ejecuciones.               |  |

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

| <b>Ejemplos</b> | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-----------------|---|------------------------|
|-----------------|---|------------------------|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p>  |   |  |
| <p>2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.</p> | <p>A través del trabajo que se realiza por los diferentes departamentos, se trabaja acorde con los objetivos de la institución y los valores establecido dando así la creación de trabajo en equipo buscado la mejora para la institución: evidencias planes y proyecto de los diferentes departamentos.</p>  |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>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.</p> | <p>Trabajamos a través de una cultura de confianza, donde implementamos la capacitación sobre el liderazgo y la resolución de conflicto</p>   |  |
| <p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>  | <p>A través de las reuniones mensual que hace con el personal se rinden informe mensual de cómo va al e proceso de cumplimiento de los objetivos de la</p>  <p>gestión.</p> |  |
| <p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>   | <p>Se le da seguimientos a todos los personales con las tareas planificadas por áreas. Evidencias portal web, sismap, control de asistencias</p>  |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.  | Trabajamos en base la motivación de los empleados por medio dando la confianza para que puedan delegar funciones y ejecutar la mismas. Evidencia portar web.  |  |
| 7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios). | Por medio de la capacitación se motiva y se le facilita permisos para el desarrollo en base a nuevos aprendizajes. Estos talleres se trabajan tanto virtual como presencial. Evidencias sismap, control de asistencia y certificaciones |  |
| 8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.  | Se realiza diferentes actividades, durante el año, de igual manera reconocemos la labor al mérito con incentivo. Tomamos en cuenta sus desempeños y liderazgo con el cual cada empleado realiza su trabajo.                             |  |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> | Mediante el presupuesto participativo canalizamos y se analizan las diferentes necesidades por sectores para ser ejecutadas las necesidades encontradas.  |                 |
| 2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.   | Mantenemos la coordinación con diferentes instituciones para desarrollar acuerdos institucionales, como es el ministerio de educación, Ministerio de medio ambiente, obra pública, interior y policía |                 |
| 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.  | A través del trabajo comunitario coordinamos la integración para mejorar la calidad de vida del ciudadano. Por medio de un plan social hacemos labores  |                 |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | comunitarias y de igual modo operativo médico a través de salud pública   |   |
| 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.   | A través del presupuesto participativos trabajamos la integración integrando cada sector. También trabajamos enlazados a través de todas las juntas de vecinos el municipio. Evidencia fotos de reuniones |   |
| 5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.). |   | no hemos realizado el consejo Municipal de desarrollo, estamos trabajando ya con la conformación del Consejo de Municipal de Desarrollo |
| 6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.  | Siempre se trabaja para el desarrollo de la comunidad apoyando diferentes grupos, instituciones tanto privada como pública y gubernamentales.   |   |
| 7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.           |   | No se evidencia   |

## 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<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales. |   | No se evidencia |

|  |   |                    |
|--|---|--------------------|
| 2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.  | A través de los enlaces comunitarios tenemos identificadas todas las juntas de vecinos y trabajamos en conjunto para el desarrollo y los puestos en ejecución del presupuesto participativo. Evidencias: fotos de asamblea. |                    |
| 3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.                             |   | No hemos realizado |
| 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. | Cada año trabajamos con la evaluación de desempeño de todo el personal. Evidencias: formularios   |                    |
| 5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.  |   | No hemos realizado |

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>                           |
|---|---|--|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p> |   | No tenemos realizado el plan Municipal 2020-2024 |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p> | <p>Aún sigue vigente el plan de desarrollo Municipal 2016-2020</p>  | <p>Trabajar con la actualización del plan de Desarrollo Municipal</p> |
| <p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>   | <p>A través del cabildo abierto desarrollamos y trabajamos para la elaboración del presupuesto participativo dándole la participación a las comunidades en conjunto con el comité de seguimientos. Evidencia fotos portal web.</p> <p><a href="https://ayuntamientobonao.gob.do/eberto-nunez-vuelve-a-hacer-historia-como-alcalde-de-bonao-encabeza-sorteo-de-obras-del-presupuesto-participativo-2022">https://ayuntamientobonao.gob.do/eberto-nunez-vuelve-a-hacer-historia-como-alcalde-de-bonao-encabeza-sorteo-de-obras-del-presupuesto-participativo-2022</a></p> |   |
| <p>4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p>  |   | <p>No se evidencia</p>  |
| <p>5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.</p>   | <p>Tenemos un departamento de medio ambiente, donde desde ahí se trabaja en conjuntos con las demás instituciones para la sostenibilidad y las acciones</p>   |   |
| <p>6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>  | <p>Se incluye en el presupuesto anual, el plan anual de compra, de igual manera el presupuesto participativo, el plan social donde abarca ayuda a envejeciente y demás.</p>   |   |

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

|   | (Detallar Evidencias)  |                 |
|---|--|-----------------|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización. |  | No se evidencia |
| 2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.   | Desde el marco de los objetivos de las instituciones trabajamos se trabaja con los diferentes departamentos por medio de rendición informe mensual para revisar los cumplimientos de los objetivos de la alcaldía. |                 |
| 3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.   | Tenemos elaborado un plan anual, de igual manera se hace la rendición de cuenta todos los años. Evidencia: publicaciones en el diferente medio, documento digital y en la página web de la alcaldía.               |                 |
| 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.  | Anualmente se hace rendición de cuenta   |                 |
| 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.                                | Cada año se hace rendición de cuentas.   |                 |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. |   | No se evidencia |

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
| 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.         |  | No se evidencia |
| 3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.   | Por medio de la página web se publica todos los trabajos que se hace durante el año.   |                 |
| 4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado. |  | No se evidencia |
| 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.   | En el presupuesto anual se trabaja por partida y se 'presupuestas en base a ley 176-07   |                 |
| 6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.  | A través de los informes que haden los diferentes departamentos se hace una evaluación para seguir mejorando en los puntos débiles que se fallo. |                 |

### 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<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora   |
|--|---|---|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización. |   | Aun no hemos analizado las necesidades de Recursos Humanos. |

|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
| <p>2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>     |  | <p>No se evidencia</p> |
| <p>3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>  |  | <p>No se evidencia</p> |
| <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>  | <p>Nos aseguramos de hacer el levantamiento a través del currículo que cada persona sea idónea para el cargo</p> |                        |
| <p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>  | <p>Trabajamos con concursos para la carrera municipal. También hacemos cada año la evaluación de desempeño.</p>  |                        |
| <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p> | <p>Apoyamos la cultura, tomando en cuenta el rendimiento de cada personal y la dedicación en sus funciones.</p>  |                        |

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

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b><br/>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>  | <p>Trabajamos en base al plan anual de capacitación donde seguimos formando a nuestros colaboradores</p>  |                        |
| <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>   |   | <p>No se evidencia</p> |
| <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).<br/>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p> | <p>Por medio de la evaluación de desempeño nos permitirá identificar las diferentes capacidades del personal que labora con nosotros para poder así obtener las diferentes capacidades: Evidencias formularios de evaluación.</p> | <p>No se evidencia</p> |

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| 5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.  |  | No se evidencia       |
| 6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.  | Trabajamos a través de la capacitación y haciendo levantamientos de personal en cuantos a necesidades para tomar en cuenta las capacidades de cada empleado y poder tomarlo en cuantas para las promociones. |                       |
| 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). | Trabajamos con el plan anual de capacitación, donde incluimos nuevos talleres para siempre esten actualizando con todo lo que tenga que ver con los servicios que brindamos en la alcaldía.                  |                       |
| 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.   | Trabajamos con el plan de identificación de necesidades del INAP. EVIDENCIAS PLAN ANUAL EN FISICO Y DIGITAL.   |                       |
| 9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.  |  | No lo hemos realizado |
| 10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.  |  | No se ha realizado    |

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

| <b>Ejemplos</b> | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-----------------|---|------------------------|
|-----------------|---|------------------------|

|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p> | <p>Cada 15 días se hace reuniones con los supervisores para evaluar los trabajos y de igual manera para colaborar y fomentar el trabajo equipo.</p> |                        |
| <p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>   | <p>Hacemos el plan operativo anual y tomamos en cuenta las opiniones de todo el personal</p>  |                        |
| <p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>   |   | <p>No se evidencia</p> |
| <p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>  | <p>Tenemos identificados a todo el personal con uniformes y también con carnet. Evidencias fotos de carnet más foto del personal uniformado.</p>    |                        |
| <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p>   |   | <p>No se evidencia</p> |
| <p>6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.</p>   | <p>Tenemos el personal con protección, usando guantes, botas, chalecos y demás. También los tenemos en la seguridad social</p>                      |                        |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a   | Les damos las posibilidades a nuestros trabajadores d poder trabajar desde casa cuando se presenta algunas situaciones, esta parte solo se hace en algunas actividades administrativas. |  |
| 8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.  | Si se le da licencia y algunos permisos a nuestros colaboradores: Evidencia documento de confirmación de permiso.   |  |
| 9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.   | Siempre se toma en cuenta la situación de cada empleado   |  |
| 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). | Constamos con incentivos por metas en algunos departamentos. Evidencia documentos.  |  |
| 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.  | Tenemos conformados la asociación de servidores publico, y siempre se reúnen con diferentes objetivos   |  |

#### **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.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|--|------------------------|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>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, | A través del departamento de compra y contrataciones trabajamos con el plan anual de compra a través de la ley 340-06 : evidencia Pagina Web |                        |

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
| 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.   |   |                 |
| 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. |   | No se evidencia |
| 3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.   |   | No se evidencia |
| 4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.   |   | No se evidencia |
| 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.  | Los suplidores deben cumplir con los requisitos establecido por ley en cuanto al gobierno se requiere y la ley de compra y contrataciones |                 |

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas,</p> |   | No se evidencia        |

|  |  |                         |
|--|--|-------------------------|
| 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.   |  |                         |
| 2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.      |  | No se evidencia         |
| 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. |  | Aun no se ha realizado. |

#### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b>                |
|--|--|---------------------------------------|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>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 la ejecución del sistema financiero SIAFIM, donde actualizados todas en el área financiera trabajando, planificando y ejecutando el presupuesto anual. |                                       |
| 2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.                                    |  | No se ha realizado la escala salarial |
| 3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.   | Se trabaja mediante el presupuesto anual.  |                                       |
| 4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.  |  | No se evidencia                       |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 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.   | No se ha trabajado con presupuestos plurianuales, sin embargo, se realiza programas de presupuestos de diferentes áreas, como es el presupuesto participativo y de obras municipales. Evidencias presupuestos general anual. |  |
| 6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.   | Mediante el departamento de contabilidad se registran las operaciones financieras contables en conjunto y bajo la supervisión del controlador municipal. Evidencias sistemas SIAFIN Y LOS INFORMES FINANCIEROS.              |  |
| 7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales). | Se hacen los informes mensuales, y trimestral, y de igual manera se publican en nuestra página web.  |  |

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>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. | Cada año preparamos un plan anual de capacitación para nuestro personal en conjunto con INAP, donde se va ejecutando durante todo el año. |                        |
| 2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.   |   | Se no evidencia.       |

|  |   |                 |
|--|---|-----------------|
| 3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.  | A través de la OTIC, recibimos las diferentes capacitaciones para estar actualizado.  |                 |
| 4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.   |   | No se evidencia |
| 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. | Tenemos habilitadas y funcionando la oficina de libre acceso a la información, donde cada ciudadano o servidor público puedes solicitar las informaciones, y de igual modo también en la página web de nuestras instituciones colgamos las informaciones para que el ciudadano puedas tener acceso. |                 |
| 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.   |   |                 |

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.   | En cada departamento tenemos habilitadas, computadoras, Reuter, printer y demás equipo tecnológico para el uso mismo de cada oficina. |                        |
| 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.  |   | No se evidencia        |
| 3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.) |   | No se realiza          |

|   |  |                 |
|---|--|-----------------|
| 4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.  |  | No se evidencia |
| 5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés |  | No se evidencia |
| 6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.  |  | No se evidencia |
| 7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.  |  | No se evidencia |

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> | <p>Siempre estamos al día para que cada departamento pueda operar de una manera eficiente con todo los suministros y equipos funcionen correctamente.</p> |                        |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
| 2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.   | Algunos departamentos funcionan correctamente en base estructura e instalaciones   | Aun no se evidencia |
| 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. | Tenemos un encargado de la planta física donde se encarga siempre de evaluar y dar seguimientos a los equipos y materiales de cada departamento.   |                     |
| 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.  | En la sala del consejo de regidore de la alcaldía tenemos disponible a la ciudadanía el salón para que puedan realizar diferentes actividades como son los talleres, operativos y reuniones. Evidencia fotos |                     |
| 5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.  |  | No se evidencia     |
| 6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.         |  | No se evidencia     |

## 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<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, |   | No se evidencia |

|   |  |                 |
|---|--|-----------------|
| de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.  |  |                 |
| 2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.  |  | No se evidencia |
| 3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.) |  | No se evidencia |
| 4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.  |  | No se evidencia |
| 5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.   |  | No se evidencia |
| 6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.  |  | No se evidencia |
| 7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.   |  | No se evidencia |
| 8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de   |  | No se evidencia |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 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.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>  |   | No se evidencia        |
| <p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p> |   | No se evidencia        |
| <p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>   | Trabajamos a través de la inclusión de género, ya que tenemos un departamento de género y de igual manera no utilizamos ninguna discriminación de ninguna índole. |                        |

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
| <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p> |  | <p>No se evidencia</p> |
|---|--|------------------------|

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora        |
|--|---|------------------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b><br/>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p> |   | <p>No se evidencia</p> |
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>   |   | <p>No se evidencia</p> |
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>  |   | <p>No se evidencia</p> |

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
| 4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.                    |  | No se evidencia |
| 5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG. |  | No se evidencia |
| 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.  |  | No se evidencia |

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

#### SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b><br>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes. |   | No se evidencia |
| 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,  | Trabajamos con nuestro personal enfocándolo en el objetivo principal de que se debe dar un buen servicio al usuario adecuado. De tal forma pusimos un área de |                 |

|  |  |  |
|--|--|--|
| predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).   | información para todos los usuarios que visiten a la alcaldía. |  |
| 3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).   |  | No se evidencia  |
| 4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc. |  | No se evidencia  |
| 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.  |  | Aun no medimos los servicios, no tenemos el buzón de sugerencia. |

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>                                    | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|--|------------------------|
| <b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b><br>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. | Constamos con una página web y con subdivisión de de libre acceso a la información |                        |
| 2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.  |  | No se evidencia        |

|  |   |                 |
|--|---|-----------------|
| 3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, municipales, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.). | Ofrecemos una gran variedad de servicio a la ciudadanía, como es el servicio de recogida de basura, los servicios de los cementerios municipales, la funeraria, registro civil. También brindamos servicio desde la unidad de genero con atención permanente a la mujer y a la niñez. |                 |
| 4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los municipales sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.   |   | No se evidencia |
| 5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los municipales sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.   |   | No se evidencia |
| 6) Agilidad de la organización. La opinión de los municipales sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.   | Tratamos siempre de dar el mejor servicio a la ciudadanía   |                 |
| 7) Digitalización en la organización. La opinión de los municipales sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.   |   | No se evidencia |

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

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</b>  |   | No se evidencia |
| 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera. |   | No se evidencia |
| 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del   |   | No se evidencia |

|  |  |                    |
|--|--|--------------------|
| tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.  |  |                    |
| 3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal. |  | No hemos realizado |
| 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.   |  | No hemos realizado |

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b>  |  |                 |
| 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.   | Por medio de nuestra página web y los diferentes medios de comunicación informamos a la población de los procesos y resultados, también se informa a través del departamento de comunicación de nuestra alcaldía |                 |
| 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. | Publicamos a tiempo todas las informaciones requeridas en la página web de nuestra alcaldía: evidencia pagina web ayuntamiento Bonao.  |                 |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
| 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.                         |   | No hemos realizado |
| 4) Alcance de la entrega de datos abiertos.   |   | No hemos realizado |
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).   | El horario de oficina es de lunes a viernes d 8 a 2 de la tarde, más sin embargo publicamos el horario de los servicios de recolección de desechos sólidos, que son tres turnos, en la mañana, en la tarde y también de noche de lunes a domingo.                       |                    |
| 6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.   | Todos los servicios son diferentes, depende que tipo de servicio es solicitado.   |                    |
| 7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.  |   | No hemos realizado |
| 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. | Cada departamento un servicio diferente, entregues los requisitos necesarios y de igual modo también tenemos un departamento de libre a ala información sonde los usuario también hacen solicitudes de diferentes servicios y de igual manera suplimos sus necesidades. |                    |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
| <p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>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.</p> |  | No hemos realizado |
| <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>   |  | No hemos realizado |
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p>  |  | No hemos realizado |
| <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>   |  | No hemos realizado |
| <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>  |  | No hemos realizado |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

Documento Externo  
SGC-MAP

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
| <b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b><br>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron. |   | No se evidencia |
| 2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.  |   | No se evidencia |
| 3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.   | Mediante la página de libre acceso y la dirección de comunicación mantenemos informado al municipio los informes ejecutados de cada departamento. |                 |

## 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<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b><br>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal. |   | No se evidencia |

|  |  |                    |
|--|--|--------------------|
| 2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores. |  | No se evidencia    |
| 3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.  |  | No se evidencia    |
| 4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.  |  | No se evidencia    |
| 5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.  |  | No hemos realizado |
| 6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.   |  | No hemos realizado |
| 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.   |  | No hemos realizado |
| 8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.  |  | No hemos realizado |

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
| 9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios. |  | No se evidencia |
|--|--|-----------------|

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p> |   | No se evidencia        |
| <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.</p>   |   | No se evidencia        |
| <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p>   |   | No se evidencia        |
| <p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>   |   | No se evidencia        |
| <p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>  |   | No se evidencia        |
| <p>6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.</p>   |   | No se evidencia        |

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
| 7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos. |  | No se evidencia |
|--|--|-----------------|

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b><br>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.  |  | No se evidencia |
| 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. | Trabajamos basado en la ley 41-08, y también de tal manera protegemos al empleado con la ley de seguridad social y uniformes para la protección de sí mismo. |                 |
| 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.   |  | No se evidencia |
| 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.  |  | No se evidencia |

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|--|------------------------|
| <p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>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.</p> | Trabajamos con el concurso de oposición, donde posicionamos un técnico en el área de gestión ambiental |                        |
| <p>2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.</p>  |  | No se evidencia        |
| <p>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.</p>  | Tenemos acuerdo tanto con el INAP y otras instituciones como es enfote y el Icam.                      |                        |

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.</p> |   | No se evidencia        |

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.  |  | No se evidencia |
| 3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.   |  | No se evidencia |
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.   |  | No se evidencia |
| 5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes. |  | No se evidencia |

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b>  |   | No se evidencia |
| 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.  |   |                 |
| 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente). |   |                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal. |  |  |
| 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.   | Hacemos reconocimientos, mensual y anual de incentivos |  |

**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.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <p><b>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p> | <p>Dos o tres veces al año hacemos jornada de prevención de salud, donde abarca vacunación, diferente consulta como es la diabetes, hipertensión, consulta oftalmológica y demás.</p> |                        |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>   |  | <p>No evidencia</p>   |
| <p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>  | <p>Tenemos una buena valoración en el municipio, ya que a través del portamento de comunicación mantenemos informado a las comunidades de todo lo que tenga que ver con la alcaldía.</p> |   |
| <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>   |  | <p>Estamos trabajando a través de las juntas de vecinos y los enlaces comunitario</p> |
| <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p> |  | <p>No se evidencia</p>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p> | <p>Por medio de la dirección comunicación, se publican por todos los medios y de igual manera por la oficina de libre acceso a la información nantemos informado a todo el municipio.</p> |  |
|--|---|--|

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>                                       |
|---|---|--|
| <p><b>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</b></p> <p>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).</p> |   | <p>No se evidencia</p>                                       |
| <p>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.</p>  |   | <p>Aun no se ha conformado el consejo económico y social</p> |

|   |   |                        |
|---|---|------------------------|
| <p>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.).</p>   | <p>Nuestra alcaldía mantiene una cobertura positiva en cuanto a la valoración del trabajado que se realiza y los servicios brindados.</p> |                        |
| <p>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.</p> |   | <p>No se evidencia</p> |
| <p>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.</p>   |   | <p>No se evidencia</p> |
| <p>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.</p>  |   | <p>No se evidencia</p> |
| <p>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).</p>   |   | <p>No se evidencia</p> |

|   |  |               |
|---|--|---------------|
| 8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local. |  | No se realiza |
| 9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.   | Tenemos en el departamento de la policía Municipal tenemos 10 personas como voluntario y de igual manera también tenemos en la sección de la juventud. |               |

**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<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</b>   |   | No se evidencia |
| 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.   |   | No se evidencia |
| 2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). |   | No se evidencia |
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.                              |   | No se evidencia |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.                                   |   | No se evidencia |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.  |   | No se evidencia |
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.   |   | No se evidencia |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.  |   | No se evidencia |

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|--|------------------------|
| <b>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</b><br>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.   |  | No se evidencia        |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos.  |  | No se evidencia        |
| 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.   |  | No se evidencia        |
| 4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.   |  | No se evidencia        |
| 5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo. |  | No se evidencia        |
| 6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).   | Siempre estamos trabajando para mantenernos en en los primeros lugares mandado a tiempo todas las evidencias trimestrales, y las demás evidencias de todos los departamentos |                        |
| 7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.  |  | No se evidencia        |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros. | Nuestra alcaldía ha sido beneficiada con varios incentivos, como es camiones, incentivo monetario |  |
| 9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.  |   |  |
| 10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).  |   |  |

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