

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL SAN JOSE DE LAS MATAS

FECHA:

20/03/2023

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	En el Ayuntamiento de San José de las Matas formulamos y desarrollamos nuestra misión y visión y valores. Con la participación de los empleados y el Concejo de Regidores. Evidencia: Plan de Desarrollo Municipal Comunicación solicitando colaboración de los empleados para presentar sus observaciones. Observaciones presentadas por el Concejo Página web	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Contamos con valores alineados con la misión y la visión: Liderazgo, Atención personalizada, Trabajo en equipo, Innovación, Transparencia, Solidaridad, Excelencia y Eficacia en el servicio. Evidencia: Página Web	

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.	Nuestra misión, visión y valores están colocadas en algunas oficinas del ayuntamiento, en el Plan de Desarrollo Municipal, en las redes sociales y en la página web. Evidencia: Redes Sociales, Fotos, PDM, Página Web	Actualizar y colocar en lugares visible la misión, la visión y valores de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.
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.	Nuestra misión, visión y valores, fueron revisados en el año 2022 con la colaboración de todo el personal y el Concejo de Regidores. Evidencia: Comunicación Observaciones	
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.	Contamos con el Código de Ética aprobado por el Concejo Municipal de Regidores, donde se establecen los Deberes, Derechos y Sanciones a los servidores públicos. Evidencias: Código de Ética Institucional	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Se capacitaron los encargados y el personal en general sobre el Desarrollo de Competencias Liderar con el Ejemplo, impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) Evidencia: Convocatoria Fotos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).	Contamos con nuestra estructura organizativa elaborada y aprobada por el MAP y aprobada por el Concejo de Regidores. Contamos con nuestra estructura y manual de cargos en proceso con el MAP. El personal fue capacitado para diseñar su mapa de procesos. Evidencia: Estructura y manual de funciones aprobado Borrador Estructura y manual de cargo Invitación y material taller Procesos.	
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.	Contamos con una estructura y manual de cargos o funciones definidos por áreas, donde se establecen las competencias, aprobado por el MAP. Socializado con todo el personal de la institución. Evidencia: Estructura y manual de funciones aprobado	
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.	Están definidos los objetivos y resultados, los cuales son medible y evaluados. Evidencia: Estructura y Manual de Cargos.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Tenemos formado el Concejo de Desarrollo Municipal (CDM). Evidencia: Convocatoria para la conformación. Listado de asistencia a la actividad. Fotos de la conformación.	

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 municipios y clientes.	Contamos con un personal que dan seguimiento a través de los servicios comunitarios. Evidencia: Fotos de los encuentros.	
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.	Utilizamos el plan de mejora CAF para el control interno, gestión de riesgo y los logros estratégicos y operativos de la institución. Evidencia: Guía CAF anteriores	
7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	Tenemos un enlace (SISMAP), Sistema de Monitoreo de la Administración Pública quien se encarga de enviar las evidencias a los distintos organismos. Evidencia: SISMAP	No se realizan reuniones mensuales para socializar los avances en el SISMAP
8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Nos hemos autoevaluado con el modelo CAF, hemos ganado el premio provincial en el 2014, 2015 y 2017. Evidencia: Postulaciones Autodiagnóstico Trofeos	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.		No tenemos planes operativos por área ni un plan operativo general.
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Le damos facilidad de transporte y dieta al personal que tiene que realizar alguna capacitación o labor fuera de la institución, se le provee de los equipos (computadoras, flotas, teléfono, camiones recolectores), aporte de combustible a los supervisores (para motores y la guagua de transportación), uniformes, guantes especiales y botas especiales para la brigada de ornato. Evidencias:	

	Fotos de los equipos Foto de empleados Foto entregando uniformes Orden de combustible	
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.	Todos los encargados se reúnen con el alcalde una vez al mes y en las demás áreas se reúnen eventualmente. Evidencia: Minutas Registros	No contamos con una política de reuniones y tampoco se conservan las minutas de todas las reuniones.
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Se realizan reuniones con todo el personal para notificarles temas de interés común y de retroalimentación. Se realizan circulares para retroalimentar a todo el personal temas de interés (fallecimiento concejal, Desfile 27 de febrero, celebración día de reyes, novenario parroquia San José, recordatorio de horario, uso de uniformes en días específicos, felicitaciones por la rendición de cuentas). Evidencias: Minutas Comunicaciones	No se realizan evaluaciones de desempeño en línea.
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.	Por medio de la página web, y redes sociales se comunican las iniciativas a todos los grupos de interés y a los empleados (Concientización sobre el pasmo, operativo médico, de limpieza, fumigación y otros con el Ministerio de Obras Publicas). Notificación de los Nos. De emergencias. Se realizan circulares para retroalimentar a todo el personal temas de interés (fallecimiento concejal, Desfile 27 de febrero, celebración día de reyes, novenario parroquia San José, recordatorio de horario, uso de uniformes en días específicos, felicitaciones por la rendición de cuentas). Evidencias: Capturas de pantalla Circulares	No se reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		
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.	Nuestros líderes cumplen con su horario de trabajo, utilizan los uniformes, incluso nuestro alcalde se viste acorde al uniforme del ayuntamiento, predicando con el ejemplo. Evidencias: Fotos de líderes con sus uniformes	
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.		No tenemos evidencia de promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados.
4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.	Se realizan reuniones de información y consulta con el alcalde y se realizan circulares para retroalimentar a todo el personal temas de interés (fallecimiento concejal, Desfile 27 de febrero, celebración día de reyes, novenario parroquia San José, recordatorio de horario, uso de uniformes en días específicos, felicitaciones por la rendición de cuentas). Evidencia: Minutas	

	Circulares	
5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	Se le dan facilidades al personal para el logro de sus tareas, uniformes, equipos, combustible y transporte en caso necesario. Evidencia: Orden de combustible Fotos uniformes y equipos.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se le remite comunicación para felicitar al personal cuando ha participado en alguna capacitación y dan resultados, por el logro de sus asignaciones en eventos o actividades, por el buen trabajo en la rendición de cuentas. Se realizan circulares para retroalimentar a todo el personal temas de interés (fallecimiento concejal, Desfile 27 de febrero, celebración día de reyes, novenario parroquia San José, recordatorio de horario, uso de uniformes en días específicos, felicitaciones por la rendición de cuentas). Evidencia: Circulares	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Se promueven a los empleados para que participen de diferentes capacitaciones, se le cubre el costo a algunas capacitaciones detectadas por el personal. Evidencia: Comunicaciones Cheques pagando capacitación especializada Certificado de participación	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se reconocen los esfuerzos de los empleados, individuales y grupales (Entrega comunicación por rendición de cuentas, actividad de fin de año, Novena de San José).	

	El día del Trabajador se reconocieron varios empleados y se les entrego un certificado y una recompensa monetaria (Enc. RRHH, Tesorera, Enc. Compra, Enc. Almacén, Transportación, algunos obreros de ornato y otros). Evidencia: Circulares Fotos Certificados	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Realizamos las diferentes asambleas para recabar información de nuestros grupos de interés (Comunitaria, Delegados y Cabildo abierto) para poder concluir la elaboración del presupuesto participativo. Los tres indicadores del SISMAP sobre presupuesto participativo lo tenemos como objetivo logrado al 100%. Evidencia: Presupuesto Participativo Actas de asambleas Captura de pantalla del SISMAP	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Se elaboró un proyecto para el cobro de arbitrios para el cobro de multas por lanzar basura, renovación, recogida de basura en las escuelas, el cual existe acta de aprobación por el Concejo. Evidencia: Proyecto restructuración Cobro de arbitrios.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Luego de la socialización de la Ley de tránsito, se realizó un anuncio por el alcalde en la radio Sierra FM donde se instaba a la comunidad sobre la concientización de la nueva Ley y prometió la entrega de cascos de seguridad para los motoconchos. Evidencia:	

	Fotos socialización Ley de Transito Grabación de radio en Facebook	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Estamos alineados por medio del Plan de Desarrollo Municipal y el Plan Operativo Anual	
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.).	Realizamos una alianza con los distritos municipales para darle apoyo con los equipos en el mantenimiento de caminos, Con el Plan Sierra, Asociación para el Desarrollo SAJOMA, Cooperativa San José conformamos un concejo que administra los tres parques eco turísticos construidos por el estado. Evidencia: Comunicaciones Fotos Grabaciones	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participamos en actividades organizadas por la iglesia (Novena San José, Carnaval, Misa del 27 de febrero, la Procesión de la pasión de Cristo en Semana Santa, Novena La Altagracia, fiestas patronales del Carrizal y de Guajaca y otras comunidades). Puesta en circulación del Libro La Sierra, Participamos en la Asamblea General de la Cooperativa San José, Asamblea Anual Plan Sierra. Participamos de los operativos médicos. Evidencia: Convocatorias Fotos	
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.	Promovemos y construimos el conocimiento, reputación y reconocimiento público de la organización por medio de la página Web, Redes Sociales, ruedas de prensa, participación en la radio y periódicos digitales, locales. Evidencia: Página Web, Twitter, Facebook, ruedas de prensa, la radio y periódicos digitales, locales.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Recopilamos, analizamos y revisamos anual informaciones de diferentes grupos de interés, realizamos las diferentes asambleas para recabar información de nuestros grupos de interés (Comunitaria, Delegados y Cabildo abierto) para poder concluir la elaboración del presupuesto participativo. Evidencia: Actas y presupuesto participativo	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Tenemos bien identificado los diferentes sectores socioeconómicos del municipio y trabajamos con ellos. Se definen acciones y se les informa el resultado de los mismos	
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.	Recopilamos, analizamos y revisamos anual informaciones de diferentes grupos de interés, realizamos las diferentes asambleas para recabar información de nuestros grupos de interés (Comunitaria, Delegados y Cabildo abierto) para poder concluir la elaboración del presupuesto participativo. Evidencia: Actas y presupuesto participativo	
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.	Tenemos varios años autoevaluándonos con el Modelo CAF y siendo galardonados en el Premio Regional. Evidencia: Autodiagnóstico CAF	No hemos realizado FODA
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la	Realizamos el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto Participativo Municipal.	

Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Evidencia: Asambleas Comunitarias. Actas de Asambleas Delegados. Resolución Cabildo Abierto. Lista de Asistencia Cabildo Abierto. Fotografías Cabildo Abierto	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).		No tenemos evidencia
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.	Para la elaboración de nuestro PMD involucramos a Juntas de Vecino, Unión de Choferes, Plan Sierra, Club Rotario, Ministerio de Administración Pública (MAP), el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPyD), otras instituciones del Municipio y algunos empleados, entre otras personalidades. Evidencia: Plan Municipal de Desarrollo Fotos	Dar últimos pasos para concluir el Plan de Desarrollo Municipal 2022-2026
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	Incentivamos la participación de las comunidades en la elaboración del Presupuesto Participativo Municipal. Evidencia: Convocatorias a las Asambleas Comunitarias. Publicidad en las Diferentes redes Sociales. Publicidad Radial.	

4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No tenemos evidencia
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.	Realizamos cada año en conjunto con el Plan Sierra una jornada de reforestación donde participan los empleados de cada institución. Evidencia: Foto de la reforestación.	
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.	Tenemos en el presupuesto general fondo para la realización de los distintos planes (Plan de Compras y Contrataciones, presupuesto general, entre otros). Evidencia: Plan de Compras y Contrataciones. Presupuesto General.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	Para implantar nuestro PMD establecimos proyectos, tenemos una estructura organizativa elaborada con la colaboración del MAP. Evidencia: Plan Municipal de Desarrollo Estructura Organizativa	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Tenemos indicadores sobre la cantidad de donaciones a personas de escasos recursos divididos en alimentos, estudios, reparación de vivienda, salud. Consumo de combustible por camión y ruta y bomba de gasolina.	

	Conteo de No. Registros diario y por mes (actos notariales, registros de asociaciones, otros). Evidencias: Reportes de Ayudas Reportes de Combustibles Reportes de Registros	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.		No planes operativos por área.
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.	Evalúamos las necesidades en cada asamblea para la elaboración del presupuesto participativo. Evidencia: Presupuesto participativo	.
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.	Realizamos un monitoreo según los resultados del SISMAP, en los diferentes indicadores, para luego llamar la atención o realizar mejoras a los diferentes departamento y personal involucrados en los resultados. Evidencia: Lista de asistencia reunión. Fotografía	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		

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.	Participamos de un encuentro (Benchmarking) con el alcalde de Santiago, quien exponía sobre los logros obtenidos durante su gestión. Se promueven a los empleados para que participen de diferentes capacitaciones, se le cubre el costo a algunas capacitaciones detectadas por el personal, se les felicita por el logro de tareas. Evidencia: Fotos Comunicaciones Convocatoria	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Nos reunimos con diferentes grupos de interés para tratar el tema sobre la seguridad municipal. No hemos reunidos con equipos de Obras Públicas para mejorar la condición de las calles. Con Presidencia para el reordenamiento de la cuenta del Rio Yaque del Norte. Evidencia: Fotos Convocatoria	
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 tenemos 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.	Tenemos en el presupuesto general fondo para la realización del CAF y sus planes de Mejoras. Evidencia: Presupuesto General. Plan de Mejora	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Utilizamos los resultados de los indicadores para luego realizar las mejoras necesarias y continuas.	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.		No se evidencia
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.	Somos flexibles en los horarios para permiso de estudio o enfermedad según las necesidades. Evidencias: Horario de clases Permisos	Elaborar política de gestión de recursos humanos
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No se evidencia
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.		No se evidencia
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No se evidencia

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.	Realizamos la evaluación de desempeño laboral cada año. Evidencia: Formulario de Evaluación de Desempeño. Resultados Evaluación de desempeño.	No se recompensan a los empleados por su buen desempeño
7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Si se realiza y se evidencia anualmente el plan anual de capacitación con el INAP. Evidencias Certificaciones a empleados por el INAP. Lista de Participación de las Capacitaciones.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.		

3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.	Ejecutamos el Plan de Capacitaciones para desarrollar competencias de aprendizajes en los diferentes cursos y talleres a realizar. Llevamos a cabo un plan de capacitación para el desarrollo profesional de los empleados	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No tenemos evidencia de realizar inducción al personal
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Promovemos por medio de la rotación de personal Evidencia: Aux. de Tesorería Paso Hacer encargado de caja. Uno de los Inspectores de Planeamiento Urbano pasó hacer Encargado Administrativo. La recesionista para hacer Encargada de Nomina.	
7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).		No se Evidencia

8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se Evidencia
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se Evidencia
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se Evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	Realizamos reuniones con el personal, se envían comunicaciones informando las diversas actividades de la institución. Evidencias: Comunicaciones Minuta	
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.	Invitamos a involucrarse a todo el personal y el comité de calidad a que participen de los diferentes planes que se realizan en la institución. Evidencia: Convocatoria.	

3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.		No se evidencia
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Tenemos nuestros personales bien identificados con su carnet de la institución y uniformes. Evidencia: Carnet de identificación. Uniforme de la Institución.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No hemos realizado encuesta de Clima Organizacional
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.	Tenemos buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, áreas, cubículos, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Los obreros cuentan con guantes, uniformes y los que requieren gafas especiales, se les suministran, además de un operativo médico para los mismos. Evidencias: Fotos Pago de uniforme Tarjeta de vacunación	Hacer mejoras en la señalización y organización física de los departamentos del Palacio Municipal.
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	Tenemos facilidad de permiso a los empleados, oficinas confortables, equipos y mobiliarios modernos, aires acondicionado. Evidencia: Permisos, licencias, horarios de clases	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.		

9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Ayudamos a empleados, por muerte, enfermedad, colaboración para fines de estudio. Contamos con personal con discapacidad motora, los cuales están de licencia médica. Evidencia: Permisos, licencias, horarios de clases, fotos, facturas	
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).	Recompensamos a los empleados con incentivos económicos por su buen desenvolvimiento y horas extras trabajas en la institución. Evidencia: Certificación de incentivos.	
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 bien formada la Asociación de servidores públicos (ASP) donde los empleados inscritos en las mismas dan sus opiniones, quejas o sugerencia. Evidencia: Incorporación de la ASP. Acta de miembros ASP. Fotos de ASP.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores,	Prestamos atención a dichos sectores, estableciendo diferentes tipos de relaciones. A los pequeños empresarios del municipio se les da participación en las compras de bienes o servicios que se ejecutan Evidencias Listado de orden de compras mensual, control de asistencia, fotos	

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.	Existe un acuerdo con las instituciones Plan Sierra, Cooperativa San José y Asociación para el Desarrollo en la administración de los parques eco turístico del municipio. Evidencias Fotos, convocatorias	
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.	Realizamos los procedimientos de selección de proveedores según de la Ley de Compras y Contrataciones Públicas No. 340-06 Evidencias Listado de compras mensual	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de	Nuestra institución incentiva la participación a la ciudadanía para la toma de decisiones por medio de quejas y sugerencia de los servicios ofrecidos. Además tenemos un personal que recibe las quejas,	

decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	sugerencias para tramitarlas al departamento correspondiente para su solución o mejora Evidencia: Ficha de quejas. Publicidad incentiva a la ciudadanía, redes sociales y radial	
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.	En nuestra Página Web tenemos colgados los servicios que ofrece el Ayuntamiento Evidencias Captura de pantalla	No tenemos carta compromiso de los servicios

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	Estamos utilizando el sistema informático en finanzas SIAFIM, el cual nos permite realizar las operaciones financieras con mayor velocidad y precisión. Evidencia: Fotografía del Sistema informático SIAFIM.	
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	Nuestros empleados están asalariados de acuerdo a sus capacidades, especialidades y departamentales. Evidencia: Nomina Impresa.	

base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.	Nomina electrónica SIAFIM. Nomina publicada en la web.	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Realizamos las medidas correspondiente mediante el Presupuesto General Anual. Evidencia: Presupuesto General	
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 evidencia
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Tenemos encargado de contabilidad el cual se encarga de registrar todas las operaciones financieras, llevando un control del mismo. Mientras que tesorería se encargar de ejecutar los EP. Evidencia: Ejecuciones Presupuestarias. Consolidado de contabilidad Libros de contabilidad	
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	Toda nuestra información financiera es publicada en nuestro portal de transparencia, los mismo están organizados por año y meses. Evidencia: Publicaciones página web Transparencia	

presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).		
---	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Ejecutamos el Plan de Capacitaciones con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Evidencia: Plan de Capacitaciones	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se evidencia
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.	Se garantiza el acceso y el intercambio de las informaciones por medio de las redes sociales, pagina web, oficina de libre acceso a la información y Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). Evidencias: Captura de pantalla Pagina Web WhatsApp	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se evidencia

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Existen en nuestra institución equipos tecnológicos suficientes para brindar los servicios tales como computadoras, copiadora, scanner, teléfono, etc. Evidencias: Fotos de equipos	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Realizamos mantenimiento de los equipos tecnológicos, para garantizar los servicios. Evidencia: Fotografías.	No se lleva un registros de los mantenimiento realizados a los equipos tecnológicos
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se evidencia

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota	Nuestro departamento de compras y contrataciones lleva un control por departamento de los equipos y materiales gastables de estos utilizan y van necesitando a la medida que de uso. Evidencia: Lista de equipo (Inventario).	

vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Lista de material gastable.	
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.		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.		No se evidencia
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Las instalaciones están abiertas a todos los munícipes, donde pueden realizar actividades y de la cual ellos hacen uso frecuente y contamos con un salón de actos para actividades públicas sin pagar ningún costo por su uso. Evidencia: Solicitud préstamo salón 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.	Se les da mantenimiento frecuentemente pues tenemos un personal que se encarga del buen funcionamiento de los mismos, además practicamos la cultura de economizar energía, apagando cuando se retira el personal, y utilizando bombillos de bajo consumo. Evidencia: Facturas de compra de bombillos	

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.	Están bien distribuidas y amuebladas, solo hay un edificio, estamos en el centro de la ciudad, ubicados en una ruta cómoda para el tránsito, con área de parqueos. Evidencias: Foto instalaciones Dirección	Garantizar la accesibilidad al edificio de acuerdo con las necesidades de los empleados y ciudadanos cliente (parqueos) Garantizar la accesibilidad al edificio de acuerdo con las necesidades de los empleados y ciudadanos cliente (vigilancia)
---	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Tenemos hojas de minutas de las reuniones internas donde se identifican los responsables de las actividades programadas, quienes asisten a esas reuniones y que temas que se tratan, por medio de hojas de incidencias se da seguimiento a las acciones tanto positiva como negativa de los empleados. Evidencias Minutas, fotos	Elaboración de mapa de procesos
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		No se evidencia

funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)		
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se evidencia
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.	En los salones del ayuntamiento se desarrollan diferentes actividades externas.: reuniones de grupos, charlas académicas. Se evidencia con el comité de seguimiento de obras municipales en los presupuestos participativo. Evidencias Comunicaciones recibidas, foto	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se evidencia
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.	Se evidencia en los proveedores informales que se le ha enviado comunicación solicitándole que cambien su rol a proveedores formales Evidencias Comunicaciones	
3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.		No se evidencia
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,	Poseemos Página web, Facebook, Instagram donde promovemos el conocimiento público, reputación y reconocimiento del Ayuntamiento Evidencias Página web, redes sociales	

folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.		
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.	Mediante nuestra oficina de acceso a la información pública tenemos ordenados los servicios que ofrece la alcaldía con sus costos, además estos se encuentran en el departamento de planeamiento urbano como en nuestra plataforma web. Evidencia: Lista de servicio con el costo. Publicación Pagina Web. Mural informativo institucional	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.		No se evidencia
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo		No se evidencia

electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		
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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del	Nuestra institución se refleja a través de su código de ética y transparencia. Evidencia: Código de ética.	

desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	El Personal de la institución siempre está disponible a brindar buen servicio a los munícipes, poniendo en conocimiento los cursos que han realizado por medio del INAP. Evidencias: Certificados de participación.	
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).	Tomados en cuenta la participación de la ciudadanía en las tomas de decisiones, tal es el caso del Plan de Desarrollo Municipal donde participan directamente la ciudadanía. Evidencia: Lista de asistencia. Plan de Desarrollo Municipal	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	En la Página Web tenemos colocados los servicios que ofrece el ayuntamiento, tenemos el slogan "Una gestión con visión cero contaminación", en Facebook, Instagram ,donde mantenemos informados a todos los grupos de interés Evidencias Redes sociales, pagina web, fotos	
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.	Hasta el momento las quejas han sido mínimas y además trabajamos bajo el lema participación y transparencia que hace que munícipe sea protagonista de las acciones de la organización. Evidencias Documento de recepción de quejas	

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

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

La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.	Nuestra institución tiene de manera pública los costos de los servicios en el mural de información, en nuestra página web. Evidencia: Página Web. Mural Informativo.	
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.	Nuestro tiempo de dar respuesta a las solicitudes de nuestros ciudadanos están acorde con los servicios, ya que no presenta quejas. Evidencia: Buzón de quejas y sugerencias.	
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).	Nuestras cartelera de servicio es la siguiente: 01.Resellado de planos con certificado solo de la Dirección de Planeamiento Urbano, 02.Exhumación, 03.Arrendamiento de nicho o terreno, 04.Expedición certificaciones exhumación, 05.Expedición certificaciones sepelio, 06.Solicitud de Certificado de No Objeción al Uso de Suelo, 07.Registro de documentos, 08.Banda Municipal de Música, 09.Publicidad exterior, 10.Permiso construcción de nichos, 11.Acceso a la Información Municipal, 12.Seguridad Municipal, 13.Recogida de desechos sólidos. Evidencia: Servicios colgado en la web	
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se evidencia
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.	Nuestra institución en términos de servicios en confiabilidad tenemos 82% por parte de los munícipes. Evidencia: Encuestas de los servicios.	

6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Nuestra institución en términos de servicios en tiempo de respuesta tenemos 100% por parte de los munícipes. Evidencia: Encuestas de los servicios.	
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se evidencia

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	Todos nuestros servicios en tiempo de espera es bastante reducidos, algunos de los servicios solicitados son brindados inmediatamente, mientras que otros el máxima para dar respuesta es 15 días laborables. Evidencia: Página web.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.		No cuantifican las quejas y sugerencias
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se evidencia

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se evidencia
--	--	-----------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Nuestra institución tiene seis (6) canales para distribuir las informaciones y comunicaciones a los munícipes. Evidencias: Página web. SISMAP. Oficina de libre acceso a la información, Radio. Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter). Mural Informativo.	
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.	Nuestras informaciones son publicad en los diferentes canales y los mismo tienen una disponibilidad de 24/7, y en todo momento. Evidencia: Página web.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No se evidencia
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	Nuestra institución se encuentra registrada en la página de Publicación de Datos Abiertos, donde los munícipes tienen acceso a las informaciones publicadas en dicho web site.	

	Evidencia: Página web Datos Abierto Gob RD	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Nuestra institución presta servicios desde las 7:30 de la mañana a 2:30 de la tarde. Evidencia: Página web Horario de servicio.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Todos nuestros servicios en tiempo de espera es bastante reducidos, algunos de los servicios solicitados son brindados inmediatamente, mientras que otros el máxima para dar respuesta es 15 días laborables. Evidencia: Página web.	
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.	Tenemos un sistema informático para el cobro de los servicios ofrecidos, estos tienen una variedad de costo por servicios. Evidencia: Página web. Mural Informativo. Planeamiento Urbano.	
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	En nuestra página web están publicados todos los servicios que ofrecemos, donde los munícipes pueden observar los requisitos para solicitar el mismo, el tiempo de espera y el costo de estos. Evidencia: Página Web.	

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

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

Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:		
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.		
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Nuestra institución se encuentra registrada en SAIP donde podemos saber la cantidad de quejas y sugerencia, cuentas fueron respondidas, cuáles no, o si están incompleta. Evidencia: SAIP.	En nuestro buzón físico no contamos con estadísticas ya que el mismo es poco utilizado
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.		No se evidencia
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se 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.		No se evidencia

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		No se evidencia
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.	Involucramos al personal en la elaboración de la misión, visión y valores municipales se invaloren todos el personal Evidencias: Comunicación enviada, comunicación recibida	
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.	Tenemos un personal el cual tiene presencia en el Comité de Calidad y participan en las diferentes actividades de mejoras de la institución. Evidencia: Convocatoria.	
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 se evidencia
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre		No se evidencia

la responsabilidad social de la entidad municipal.		
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se evidencia
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se evidencia
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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.	Aprobación de presupuesto de ingresos y gastos, con objetivos claros y definidos, según las normas y plazos establecidos por Ley. Evidencias: Presupuesto general	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se evidencia
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del	Se asignan tareas y por medio de la Evaluación del Desempeño se evalúa al personal. Evidencia:	

personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.	Evaluación del Desempeño 2022	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se evidencia
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	Nuestra institución tiene planes de comunicación tanto interna como externa. Evidencia: Plan de comunicación interna Plan comunicación externa	
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se 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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		No se evidencia

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.	Nuestra institución tiene un departamento de Recurso Humanos donde se refleja las opiniones de los empleados o personal institucional. Evidencias. Permisos Licencias.	
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:

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

Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:	Nuestra institución realizó concurso de oposición en la cual contamos con una empleada de carrera autorizada por el Ministerio de Administración Pública. Evidencia. Certificado. Fotos en la entrega de Certificado.	
1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No se evidencia
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.	Nuestra institución realiza el plan de capacitaciones donde coloramos los cursos que el personal solicita por medio de los formularios de INAP. Evidencia. Plan de Capacitaciones.	
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.		

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1.Resultados generales en las personas.

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

2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.	Los empleados se involucran activamente en las actividades programadas por la Institución y tienen la libertad de aportar ideas o sugerencias sobre las mismas. Evidencias: Reuniones mensual con el alcalde	
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.	Nuestro plan de capacitaciones tiene un total de 10 cursos/talleres con una duración total de 120 horas. Evidencia: Plan de capacitación.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las		No se evidencia

evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No se evidencia
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.		No se evidencia
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se evidencia

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

Documento Externo
SGC-MAP

Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).	Nuestra Alcaldía trabaja la clasificación en el retiro de los desechos sólidos, reduciendo la contaminación en la ciudad y creando conciencia en los munícipes. Para el sano desarrollo físico y mental, de sus munícipes, coordina y apoya constantemente, actividades en las distintas disciplinas deportivas, facilitando a las ligas y equipos, utilerías, recursos económicos, reconocimientos; acondiciona instalaciones deportivas en los diferentes sectores de la ciudad. Organiza las fiestas religiosa y cultural a San José y Fiesta de Verano. -Ayuda a personas con enfermedades delicadas y catastróficas. Evidencias: Fotos Cheque	
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.	A nivel de reputación de la organización, los usuarios de las redes sociales como gobierno local tenemos una calificación 4.3 puntos, en base a 5 estrellas. En el MAP nos coloca a la organización en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública combinado. (84.45/100 puntos). De igual forma, se archivan comunicaciones de clientes y grupos de interés, reconociendo al Ayuntamiento su colaboración en actividades benéficas y de aspectos sociales. Evidencias: SISMAP. Redes sociales.	
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.	La opinión de los munícipes es toma en cuenta para la mejora de los servicios, los mismos nos tienen una valoración muy buena. Evidencia: Expresiones en la Redes Sociales.	

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

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.		No se evidencia
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No se evidencia
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		No se evidencia
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No se evidencia

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

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se evidencia
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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se evidencia
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).		No se evidencia
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.	La institución ha sido reconocida por las buenas prácticas municipales. Evidencia: Premio Provincial a la calidad	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se elaboran informes financieros trimestrales y remitidos a los organismos reguladores Evidencias: Comunicación enviada a los diferentes organismos	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia

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.