

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

| AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE OVIEDO |

FECHA:

| 14 DE ABRIL DE 2025 |

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.

Documento Externo
SGC-MAP

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).		No se evidencia que la formulación del marco institucional (misión, visión y valores) haya contado con la participación activa de los grupos de interés relevantes.
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La Entidad Municipal ha establecido un marco de valores institucionales claramente alineado con la misión y la visión de la organización, asegurando que todos sus principios y prácticas respeten los valores fundamentales establecidos por la Constitución. Estos valores son promovidos y aplicados en todas las áreas y niveles de la institución, guiando el comportamiento y las decisiones de todos los empleados. Evidencia: Cartel o afiche visible con los valores institucionales alineados con la misión y visión, documentos que detallan cómo estos valores se implementan en las actividades diarias, fotografías de espacios donde los valores están visibles para el personal.	

3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.		No se evidencia
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.		No se evidencia
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.	La Entidad Municipal ha implementado un sistema integral para la prevención y gestión de comportamientos no éticos, como los conflictos de interés, mediante reglamentos internos establecidos para las compras, la asignación y ejecución presupuestaria, así como en los procesos de rendición de cuentas y transparencia. A través de políticas claras y directrices éticas, se instruye regularmente al personal en el reconocimiento y manejo de estos conflictos, fomentando un entorno de trabajo basado en la honestidad y la responsabilidad. Evidencia: Documentos de políticas y procedimientos, registros de capacitaciones y talleres sobre ética y prevención de conflictos de interés, resoluciones oficiales sobre la implementación de mecanismos de control y transparencia.	No se evidencia hasta el momento la aplicación efectiva del código de ética, como actividades de seguimiento o reportes sobre su cumplimiento.
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	La Entidad Municipal promueve un ambiente de trabajo basado en la confianza mutua, la lealtad y el respeto, a través de diversas iniciativas como reuniones periódicas de integración y espacios de	

	retroalimentación entre líderes y empleados. Estas acciones buscan fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar la comunicación dentro de la organización, creando un entorno laboral positivo y colaborativo. Evidencia: Actas de reuniones de integración, registros de actividades de integración, encuestas de satisfacción laboral que reflejan el nivel de confianza y respeto entre el personal.	
--	---	--

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).	Los líderes de la Entidad Municipal aseguran que la estructura organizativa aprobada se ha reflejado adecuadamente en un organigrama actualizado, acompañado de un manual de organización y funciones que describe las responsabilidades de cada área, incluyendo Planificación y Desarrollo, Planeamiento Urbano y Compras y Contrataciones. Además, estos documentos son socializados con todo el personal para garantizar su comprensión y correcta implementación en todos los procesos de la institución, asegurando que las nóminas estén estructuradas según las unidades aprobadas. Evidencia: Organigrama aprobado, manual de funciones, manual de cargos, listados de asistencia a las sesiones de socialización, actas de socialización de los documentos.	
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.	La Entidad Municipal gestiona de manera eficiente y estructurada en base a un manual de funciones detallado, donde se definen claramente las responsabilidades y competencias de cada área para garantizar la agilidad organizativa. Este manual no solo se establece de manera oficial, sino que también se socializa con todo el personal para asegurar su comprensión y la correcta ejecución de las funciones asignadas. Evidencia: Manual de funciones aprobado,	

	resolución de aprobación, actas y listados de socialización con el personal, registros de reuniones de difusión y discusión del manual.	
3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	La entidad ha implementado las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) para definir y medir los resultados y desempeño de las áreas. Esto incluye indicadores específicos para evaluar el impacto en cada nivel y área. Evidencia: Plataforma de NOBACI utilizada para el seguimiento y evaluación de desempeño, documentos de procedimientos aprobados, fotos de las capacitaciones realizadas sobre NOBACI, y listado de participantes en dichas capacitaciones.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.		No se Evidencia.
5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.		No se evidencia
6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.		No se evidencia.
7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.		No se evidencia.

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.		No se evidencia.
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.		No se evidencia.
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.		No se evidencia.
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.		No se evidencia.
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.		No se evidencia.
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		No se evidencia.
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,		No se evidencia.

agilidad, etc.		
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 se evidencia
4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.		No se evidencia
5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.		No se evidencia
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No se evidencia
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).	La unidad de Recursos Humanos promueve una cultura de aprendizaje mediante la implementación de programas de capacitación continuos para los empleados. Evidencia: Plan anual de capacitación (PAC) 2025 aprobado, listado de participantes en las actividades de formación, fotos de las sesiones de	

	capacitación realizadas.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.		No se evidencia.
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.		No se evidencia
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No se evidencia
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.		No se evidencia
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.).	La entidad involucra activamente a la sociedad en la formulación del presupuesto participativo, en la creación del Plan Municipal de Desarrollo (PMD) y del Consejo Económico y Social. Se convocan regidores y grupos de interés a reuniones clave para la toma de decisiones, promoviendo la participación ciudadana en el proceso de gestión pública. Evidencia: Convocatorias a consultas públicas (documento Convocatoria Consulta Ciudadana 2024), mesas de	

	trabajo (documento Acta de Mesa de Trabajo sobre el PMD), actas de consultas ciudadanas (documento Acta de Consulta Ciudadana sobre Presupuesto), lista de asistencia de las consultas (documento Listado de Asistencia Consulta Presupuesto), resolución que crea el Consejo Económico y Social (documento Resolución No. 001-2024 de Creación del Consejo Económico y Social).	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La alcaldía participa activamente en actividades organizadas por diferentes sectores, como las juntas de vecinos, eventos deportivos, y entidades religiosas, entre otras. Evidencia: Convocatorias de eventos (documento Convocatoria Junta de Vecinos 2025), listados de asistencia (documento <i>Listado de Asistencia</i> Evento Deportivo 2025), fotos de las actividades (documento Fotos Participación Alcaldía en Eventos 2025).	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.		No se evidencia.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No se evidencia
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se identifican a los grupos de interés a través del presupuesto participativo, las asambleas comunitarias de las juntas de vecinos, la creación del Plan Municipal de Desarrollo (PMD), y la creación del Consejo Económico y Social (CMD). Estos mecanismos permiten recopilar las necesidades y expectativas de la comunidad. Evidencia: Actas de asambleas del Presupuesto Participativo Municipal (documento Acta Asamblea Presupuesto Participativo 2025), Actas de Reuniones del Consejo Económico y Social (documento Acta Reunión CMD - Febrero 2025), listados de asistencias a las reuniones (documento Listado de Asistencia Asamblea Vecinal), fotos de las reuniones y actividades (documento Fotos de Reunión Participativa 2025).	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No se evidencia
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.	La Entidad Municipal realiza un análisis exhaustivo del desempeño interno y las capacidades de la organización a través del autodiagnóstico CAF (Marco Común de Evaluación). Este proceso permite identificar de manera sistemática las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) que afectan la gestión municipal. Mediante esta herramienta, se evalúa de forma continua la eficiencia y efectividad de los procesos internos, con el fin de implementar mejoras que optimicen la gestión pública. El análisis derivado del CAF facilita la toma de decisiones estratégicas y la definición de planes de	

	acción concretos. Evidencia: Guía CAF para Autoevaluación 2025, Plan de Mejora Institucional 2025, informes de resultados del autodiagnóstico, documentos de seguimiento a las acciones derivadas del plan de mejora.	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	La Entidad Municipal implementa de manera efectiva el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la planificación del presupuesto participativo. Este proceso se lleva a cabo a través de convocatorias públicas abiertas, las cuales se difunden ampliamente en las redes sociales y otros medios de comunicación, garantizando la máxima participación de todos los grupos de interés y la comunidad en general. Las convocatorias se hacen de manera transparente y accesible para que todos los ciudadanos puedan contribuir con sus opiniones y propuestas. Evidencia: Actas de reuniones de consulta ciudadana (por ejemplo, Acta de Reunión Consulta Ciudadana 2025), fotos de las publicaciones en redes sociales, capturas de pantallas de las publicaciones de convocatorias y materiales informativos de los eventos realizados.	

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 se 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.		No se evidencia
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	La Entidad Municipal incentiva activamente la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, implementando mecanismos que garantizan un mayor acceso al proceso y a la información sobre su ejecución. A través de reuniones abiertas como asambleas comunitarias, cabildos abiertos y asambleas de delegados, se fomenta la inclusión y se permite a los ciudadanos expresar sus necesidades y prioridades. Además, se realiza una rendición de cuentas periódica para asegurar que los resultados y el uso del presupuesto sean transparentes. Evidencia: Documentos y fotos de reuniones de asambleas comunitarias, cabildos abiertos, listados de participantes, informes de rendición de cuentas y publicaciones relacionadas con el presupuesto participativo.	
4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No se evidencia
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.		No se evidencia
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo:	Se asegura la disponibilidad de recursos para implementar el plan mediante la inclusión de partidas	

presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	específicas en el presupuesto anual, elaborado con base en las prioridades institucionales. El Departamento de Compras y Contrataciones ejecuta un Plan Anual de Compras alineado a estos objetivos, lo que permite prever recursos y garantizar procesos transparentes. También se consideran donaciones y fondos externos como apoyo complementario. Evidencias: presupuesto anual 2025, plan de compras y contrataciones PACC 2025, documentación de adquisiciones, acuerdos interinstitucionales, etc.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal:		No se evidencia
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.		No se evidencia
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.		No se evidencia
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.		No se evidencia
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.	Se socializan con los grupos de interés y el Concejo los objetivos, planes y tareas institucionales, así como su ejecución, logros y metas alcanzadas, promoviendo una cultura de rendición de cuentas y transparencia. Estas acciones permiten mantener informada a la ciudadanía y fortalecer la participación. Evidencia: Informe de rendición de cuentas, invitaciones formales, registros de participantes y publicaciones en la página web institucional.	

5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	La Entidad Municipal realiza un monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros alcanzados en todos los niveles de la organización, trabajando de cerca con los responsables de las diferentes áreas (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance y, en caso necesario, realizar ajustes o cambios para mejorar los resultados. A través de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se asegura un sistema estructurado de medición y evaluación del desempeño de las áreas y departamentos, lo que permite una gestión eficiente y basada en resultados. Evidencia: Plataforma NOBACI, documentos de evaluación, fotos de reuniones de evaluación, listados de participantes en las evaluaciones, informes de seguimiento de desempeño.	No se evidencia
--	---	-----------------

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:		No se evidencia
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se evidencia
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.		No se evidencia
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia

4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se evidencia
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.		No se evidencia
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Se ha implementado el uso de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) como mecanismo para monitorear, medir y evaluar periódicamente los logros de la organización en todos los niveles. Esto permite conocer el nivel de avance en cada área, evaluar el desempeño de los departamentos y realizar los ajustes necesarios con la participación de los responsables. Evidencia: Plataforma NOBACI, informes de seguimiento, fotografías y listados de participantes en las sesiones de evaluación mensual.	

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.		No se evidencia
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.	Se gestiona el desarrollo de la carrera profesional del personal con base en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin ningún tipo de discriminación. Además de facilitar procesos de capacitación continua, se brindan apoyos concretos como horarios flexibles para empleados que cursan estudios universitarios, lo que permite compatibilizar sus responsabilidades laborales con su formación académica. Estas acciones fortalecen el desarrollo profesional interno y promueven un ambiente laboral justo e inclusivo. Evidencia: programa de horarios flexibles para empleados estudiantes, listas de beneficiarios, solicitudes aprobadas, registros de asistencia académica y constancias de participación en capacitaciones.	
6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	Se apoya una cultura de desempeño al definir claramente los objetivos de rendimiento para cada	

(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.	miembro del equipo, mediante acuerdos de desempeño que se monitorean y evalúan de manera sistemática. El sistema de evaluación considera indicadores clave que influyen en decisiones importantes, como promociones, rotación interna y ajustes de desempeño, lo que garantiza una evaluación justa basada en la eficiencia y efectividad en los cargos desempeñados. Evidencia: fotos o documentos de las sesiones de evaluación, plantillas de evaluación del desempeño utilizadas, informes de resultados de evaluaciones y seguimiento de indicadores de 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.	La Entidad Municipal implementa una estrategia de desarrollo de recursos humanos que se enfoca en mejorar las competencias actuales y futuras del personal, alineándose con los requisitos de desempeño de cada puesto. Esto se logra a través de capacitaciones continuas organizadas durante todo el año, en colaboración con el INAP, con el objetivo de fortalecer las habilidades necesarias para el crecimiento profesional y la eficiencia en las funciones de los empleados. Evidencia: Plan Anual de	

	Capacitación, certificados de participación, fotos de las sesiones y listados de asistencia a las actividades formativas.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.		No se evidencia
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.	La Entidad Municipal fomenta nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias, como el pensamiento de diseño, el trabajo en equipo, el aprendizaje electrónico y el aprendizaje en el trabajo. Cada año se implementa un Plan Anual de Capacitación, el cual incluye actividades que promueven métodos de aprendizaje más dinámicos e interactivos. Además, se ha expandido la colaboración con instituciones especializadas como el Instituto de Administración Pública (INAP) y el Instituto de Capacitación de la Liga Municipal Dominicana (ICAM), para diversificar las opciones de formación disponibles para el personal. Evidencia: Plan Anual de Capacitación, acuses de recibo de inscripción y participación en los programas de formación, documentación de los cursos impartidos.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Recursos Humanos guía y apoya a los nuevos empleados mediante procesos de tutoría, mentoría y asesoramiento individual, asegurando una integración efectiva y un desarrollo continuo en su rol. Estos procesos permiten a los nuevos integrantes adquirir rápidamente las competencias necesarias y adaptarse a la cultura organizacional. Evidencia: documentos de seguimiento de las sesiones de tutoría, fotos de las actividades de asesoría y registros de las sesiones de mentoría.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Se promueve activamente la movilidad interna y externa de los empleados, brindando oportunidades de ascensos, nuevas asignaciones y transferencias que favorecen su desarrollo profesional y el	

	fortalecimiento del talento dentro de la organización. Esta estrategia no solo contribuye al crecimiento individual de los empleados, sino que también mejora la eficiencia organizacional al aprovechar sus habilidades en diferentes áreas. Se fomenta una cultura abierta de promoción interna que reconoce el mérito y desempeño. Evidencia: registros de ascensos internos, designaciones y traslados, documentación sobre procesos de promoción y asignaciones de nuevos roles.	
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).	La Entidad Municipal elabora y actualiza anualmente un plan de formación para el personal, que se ajusta a las necesidades de desarrollo profesional y al contexto organizacional. Este plan incluye métodos modernos de capacitación como formación en el puesto de trabajo, uso de herramientas electrónicas, aprendizaje a través de redes sociales y programas de inducción a la administración pública municipal. Además, se incorporan contenidos relacionados con políticas de igualdad e inclusión social, alineando la formación con los objetivos de gobierno local. El personal recibe formación continua a través del Instituto de Administración Pública (INAP) y otras instituciones especializadas. Evidencia: listados de asistencia a las actividades de capacitación, fotos de las sesiones formativas y registros de participación en programas de formación continua.	
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.	La Entidad Municipal promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que fomenta la participación activa de los empleados y el trabajo en equipo. Esto se logra a través de reuniones regulares en las que se utilizan formatos estandarizados de minutas para registrar acuerdos, mejoras y compromisos, asegurando que la información sea socializada con los involucrados. Además, las capacitaciones continuas también contribuyen a fortalecer esta cultura de colaboración, donde los empleados tienen la oportunidad de aportar ideas y mejorar sus competencias en conjunto. Evidencia: listados de asistencia a reuniones y capacitaciones, fotos de las sesiones, minutas con los acuerdos y compromisos registrados.	
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.		No se evidencia
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).	Se procura que todo el personal esté debidamente identificado mediante la entrega de distintivos como carnets visibles durante la jornada laboral, lo que facilita la identificación de los empleados y contribuye a la seguridad y organización dentro de la institución. Además, se proporciona a los empleados uniformes o distintivos adicionales cuando es necesario, asegurando una presentación profesional. Evidencia: el personal administrativo cuenta con el carnet institucional visible, registros de entrega de distintivos y fotos del personal durante su jornada de trabajo con el carnet puesto.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se evidencia
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.		No se evidencia
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		No se evidencia
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se establece y regula el otorgamiento de licencias por maternidad o paternidad, conforme a lo dispuesto en la ley laboral 41/08, garantizando que los empleados puedan hacer uso de este derecho en su debido momento. El Departamento de Recursos Humanos se encarga de gestionar estos permisos, asegurando su cumplimiento de acuerdo con la normativa vigente. Evidencia: documentos relacionados con la gestión de	

	licencias, formularios de licencias y permisos, registros en el libro de firmas de asistencia.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No se evidencia
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.		No se evidencia

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.		No se evidencia

2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		No se evidencia
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No se evidencia
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia
5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.		No se evidencia

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.		No se evidencia

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	La Entidad Municipal alinea su gestión financiera con los objetivos estratégicos mediante un presupuesto general que cumple con los lineamientos establecidos por la Ley Municipal (Ley 176-07) y las normativas de compras y presupuestos vigentes. La institución utiliza un sistema financiero eficiente, como el SIAFIM, para generar las ejecuciones presupuestarias de acuerdo a lo establecido, asegurando el cumplimiento de la legislación y optimizando los recursos. Además, se trabaja con un Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) que garantiza una planificación adecuada y transparente en los procesos de adquisiciones. Evidencia: Sistema financiero SIAFIM, Plan Anual de Compras (PACC) 2025, presupuesto aprobado 2025 y registros de ejecuciones presupuestarias.	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.		No se evidencia

3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se evidencia
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.	Se asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros mediante la implementación de un sistema de contabilidad de costos robusto, que permite un seguimiento detallado de los recursos asignados y su uso. Además, se emplean sistemas de control interno y evaluación continua para garantizar que los gastos se mantengan dentro de los límites establecidos y se logren los objetivos financieros. Las revisiones periódicas de los gastos, realizadas por el equipo financiero, permiten identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar el uso de los fondos. Evidencia: sistema SIAFIM, fotos y minutas de reuniones del equipo financiero, informes de revisiones y análisis de costos.	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	La Entidad Municipal ha implementado un sistema integral de planificación y control presupuestario que abarca diversos aspectos clave, como el presupuesto general, el presupuesto de proyectos específicos, el presupuesto de género/diversidad y el presupuesto participativo. Estos sistemas permiten una gestión eficiente de los recursos, alineada con los objetivos estratégicos de la institución, y garantizan que los fondos se distribuyan de manera equitativa y eficaz, considerando factores como la inclusión social y la sostenibilidad. Evidencia: informes de ejecución presupuestaria mensuales y trimestrales.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	La Entidad Municipal delega y descentraliza las responsabilidades financieras de manera que cada área tenga autonomía en la gestión de sus recursos, pero mantiene un control financiero centralizado para garantizar la coherencia y eficiencia en el uso de los fondos. La Contadora es responsable de registrar todas las operaciones financieras, supervisando y centralizando la información para asegurar el	

	cumplimiento de las normativas y la adecuada ejecución de los presupuestos. Este equilibrio entre descentralización y control centralizado permite una gestión más flexible, pero siempre con una visión global y coherente. Evidencia: documentos de control financiero, reportes de operaciones financieras, y registros de auditoría interna.	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	La Entidad Municipal asegura la transparencia financiera al publicar en su página web toda la información presupuestaria relevante, incluyendo el plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas y ayudas sociales. Además, se coloca en murales informativos de la institución para garantizar un acceso fácil y directo a la población y otras partes interesadas. Toda la información es presentada de manera sencilla y entendible, en los tiempos establecidos por el órgano rector, asegurando que la comunidad esté debidamente informada sobre el uso de los recursos públicos. Evidencia: página web de la institución con los documentos y resúmenes financieros publicados, mural informativo accesible al público, actas de asambleas comunitarias, informes de ejecución presupuestaria y nóminas, y registros de la actualización periódica de la información.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	La Entidad Municipal ha establecido un plan de capacitación anual, desarrollado en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), con el objetivo de formar al personal en la gestión eficiente de la información y el conocimiento. Esto incluye habilidades clave para administrar, almacenar y evaluar la información de manera que se garantice la	

	resiliencia y la flexibilidad organizacional a largo plazo. Este enfoque no solo mejora la capacidad operativa de la institución, sino que también fomenta una cultura de aprendizaje continuo y adaptación a los cambios. Evidencia: Plan de Capacitación 2025, registros de actividades de formación, documentación de los cursos ofrecidos, listas de asistencia a los entrenamientos, evaluaciones de desempeño relacionadas con la capacitación, informes de resultados de las capacitaciones implementadas.	
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.	La Entidad Municipal asegura el acceso y el intercambio de información relevante, tanto a través de canales internos como externos, garantizando que las partes interesadas puedan acceder fácilmente a datos clave. Se pone a disposición de la ciudadanía y las partes interesadas información como la nómina, tasas, arbitrios, responsables de los procesos de otorgamiento de licencias urbanísticas, actas de conformación del consejo de desarrollo, reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores, así como detalles de contacto de los responsables (nombre, contacto, sector), y el ranking actualizado del SISMAP Municipal. Toda esta información es presentada de manera clara y accesible para satisfacer las necesidades específicas	

	de cada grupo. Evidencia: Disponibilidad de la información en la página web de la institución, solicitudes procesadas y atendidas en la oficina de Libre Acceso a la Información, mural informativo actualizado en las instalaciones, informes de consultas realizadas por la ciudadanía, reportes de acceso y distribución de información pública, y documentación adicional de divulgación en eventos comunitarios.	
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:		No se evidencia
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se evidencia
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se 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,		No se evidencia

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		
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 vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	La Entidad Municipal garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones y recursos materiales, que incluyen edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y otros materiales necesarios para el funcionamiento diario. Se implementan procesos de planificación y ejecución para asegurar que todos estos recursos sean gestionados de manera adecuada, asegurando su durabilidad y eficiencia operativa. Además, se toman en cuenta las necesidades futuras de mantenimiento preventivo y correctivo. Evidencia: Plan Anual de Compras y Contrataciones 2025, registros de compras de equipos de oficina y materiales gastables, facturas, órdenes de compras, informes de mantenimiento de equipos y vehículos, y documentos de planificación y gestión de recursos.	

2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.	La Entidad Municipal proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, asegurando que tanto el personal como los munícipes y visitantes puedan acceder a un entorno adecuado y accesible. La institución cuenta con amplios espacios para el parqueo de vehículos, con áreas específicas destinadas tanto para los ciudadanos como para los empleados, garantizando un flujo organizado y seguro. Además, las instalaciones están diseñadas para cumplir con las normativas de accesibilidad, permitiendo el acceso sin barreras a todas las personas. Evidencia: fotos del parqueo, planos de las instalaciones, registros de mantenimiento y mejoras en el espacio, y documentos que demuestran el cumplimiento de las normativas de accesibilidad.	
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.	La Entidad Municipal asegura brindar un valor público agregado mediante la disposición de sus instalaciones para actividades de la comunidad. Se promueve el uso de espacios como salones y áreas comunes para eventos comunitarios, actividades culturales, educativas y de integración social, contribuyendo a fortalecer los lazos entre los ciudadanos y la institución. De esta forma, las instalaciones no solo sirven para las funciones administrativas, sino que también se convierten en un recurso al servicio del bienestar colectivo y la participación ciudadana. Evidencia: fotos del salón y otras áreas utilizadas para eventos, solicitudes formales de uso de las instalaciones, actas y documentos relacionados con actos y eventos realizados en las instalaciones.	

5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.		No se evidencia
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	La Entidad Municipal garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas tanto de los empleados como de los ciudadanos/clientes. Se asegura que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, tengan acceso sin barreras a las instalaciones. Esto incluye la disponibilidad de estacionamiento adecuado, acceso fácil al transporte público cercano y rampas para personas con movilidad reducida, facilitando la inclusión y el acceso equitativo a los servicios municipales. Evidencia: Acceso adecuado al estacionamiento, rutas de transporte público cercanas, fotos de las rampas y accesos adaptados, documentos de cumplimiento de normativas de accesibilidad.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		No se Evidencia
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se Evidencia

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

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.		No se Evidencia
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 electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		No se Evidencia
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		No se Evidencia

estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		
---	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

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

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

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:		No se Evidencia
1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.		No se Evidencia
2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.		No se Evidencia
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se Evidencia
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.		No se Evidencia

6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se Evidencia
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:		No se Evidencia
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.		No se Evidencia
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.		No se Evidencia
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.		No se Evidencia
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.	La Entidad Municipal garantiza la disponibilidad y exactitud de la información publicada en su página web institucional y en su portal de transparencia. Toda la información requerida se publica de manera completa y puntual, respetando los plazos establecidos, con publicaciones diarias, mensuales y trimestrales según corresponda. Se asegura que la información esté actualizada y sea de fácil acceso para la ciudadanía, lo que facilita la transparencia y la rendición de cuentas. Evidencia: Página web institucional, registros de publicaciones diarias, mensuales y trimestrales, informes de actualización de contenido, reportes de visitas y consultas en el portal de transparencia.	
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.		No se Evidencia
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La Entidad Municipal garantiza la claridad y accesibilidad de los horarios de atención de los diferentes servicios y departamentos. Estos horarios están debidamente publicados en la página web	

	institucional, en la sección correspondiente del menú de servicios, para que los ciudadanos puedan consultar fácilmente la información necesaria para realizar sus trámites. La publicación se actualiza según los cambios en los horarios de los servicios o días festivos. Evidencia: Página web institucional, sección de servicios, capturas de pantalla o enlaces directos a la publicación de horarios.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se Evidencia
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se Evidencia
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.		No se Evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.		No se Evidencia
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número		No se Evidencia

de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del 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.		No se Evidencia

3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.		No se Evidencia
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No se Evidencia
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se Evidencia
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se Evidencia
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:		No se Evidencia
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No se Evidencia
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 personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se Evidencia
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.		No se Evidencia
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se Evidencia
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
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No se Evidencia
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.		No se Evidencia
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: 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.		No se Evidencia
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.		No se Evidencia

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

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

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:		No se Evidencia
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		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
-----------------	---	------------------------

Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).		No se Evidencia
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.		No se Evidencia
3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.		No se Evidencia
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 ejecuta

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:		No se Evidencia
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se Evidencia
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se Evidencia
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se Evidencia
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se Evidencia
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se Evidencia
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se Evidencia
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se Evidencia

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:		No se mide
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 mide
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se mide
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 mide

4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se mide
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 mide
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 mide
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se mide
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se mide
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La Entidad Municipal asegura el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros a través de una gestión transparente y eficiente. El uso del sistema SISMAP Municipal permite mostrar de manera clara y accesible la ejecución del presupuesto, asegurando que todos los procesos financieros sean monitoreados y gestionados con la máxima transparencia. La institución alcanza un 100% en el indicador de gestión de presupuesto y finanzas, reflejando el compromiso con el uso adecuado de los recursos públicos. Evidencia: Informes de ejecución presupuestaria reportes de seguimiento financiero y matrices de avances en la ejecución de obras presupuestadas.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se mide

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.