

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE EL SEIBO

FECHA:

_____06/20/2025_____

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.

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).	Contamos con Nuestra Misión, visión y valores expresados y redactados en nuestro presupuesto general. Evidencias: Plan Municipal Desarrollo Presupuesto General.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Contamos con un marco de valores establecidos que contempla misión, visión y valores de la organización. Evidencia: Documentación con la misión, visión y valores	
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.	A través del Plan Formativo cada colaborador participa en charlas de inducción sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos, con el objeto que los mismos puedan desarrollar sus funciones y brindar un servicio de calidad y eficacia a la ciudadanía. Evidencias Mural Institucional.	

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.	Se realizó una revisión recientemente con la formulación del Plan Municipal de Desarrollo. Evidencias: Plan Municipal de Desarrollo.	
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Contamos con la conformación del comité de calidad y de ética del Ayuntamiento, alineados a la ley 176-07 que rigen los municipios y la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones. Evidencias: Comité de Calidad y Ética	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	A través de reuniones mensuales de socialización con encargados de áreas y el personal. A través de capacitaciones del personal. Evidencias: Minutas de reuniones y registro de capacitaciones del INAP y el ICAM	

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).	Tenemos la estructura organigrama y manual de funciones aprobados. Evidencia: Validaciones del MAP	
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.	Se han descrito los puestos y las competencias de cada área. Evidencia: Manual de funciones	
3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	Definimos objetivos y resultados por área en correspondencia a los requerimientos de las misma y lo exigido en el SISMAP municipal. Evidencia: SISMAP	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Tenemos conformado el Consejo Municipal de Desarrollo. Evidencia: Documentos de asamblea eleccionaria, fotos	
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.	El Ayuntamiento del Seibo dispone de un sistema de gestión que permite dar seguimiento al rendimiento institucional, alineado con sus funciones, servicios comunitarios y las expectativas de los grupos de interés. Este sistema incluye la división del Departamento de Ornato en secciones de Ornato Hombre y Ornato Mujer, lo que facilita una atención	

	más especializada y eficiente en el embellecimiento y mantenimiento de los espacios públicos. Además, se realizan reuniones periódicas con diversos grupos de interés, como juntas de vecinos y organizaciones comunitarias, en el marco del Presupuesto Participativo Municipal (PPM), para identificar y priorizar las necesidades de los municipios. Estas asambleas comunitarias permiten una participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y en la planificación de proyectos que responden a las necesidades diferenciadas de la población. Si bien se cuenta con estos mecanismos de seguimiento y participación, se reconoce la necesidad de fortalecer la evaluación de la satisfacción ciudadana mediante la implementación de encuestas sistemáticas que permitan medir de manera más precisa la percepción de los servicios ofrecidos. Evidencia: Actas de reuniones, presupuesto participativo, constitución del departamento de ornato.	
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.	El Departamento de Control Interno opera conforme a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) emitidas por la Contraloría General de la República, lo cual garantiza una supervisión adecuada de los procesos internos y el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables. Además, se hace uso de herramientas del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP Municipal), lo que permite medir y dar seguimiento a indicadores clave de desempeño institucional y administrativo. Esto contribuye a una evaluación continua del cumplimiento de metas estratégicas y operativas. El enfoque en control interno y gestión de riesgos se complementa con la coordinación interdepartamental	

	para identificar debilidades, establecer controles preventivos y correctivos, y mejorar la transparencia y eficiencia en la ejecución de los recursos públicos. Evidencia: NOBACI, SISMAP	
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.	Contamos con un personal técnico asignado responsable con todo lo concerniente al SISMAP, el cual socializa con los encargados de las áreas los diferentes avances e identifica buenas prácticas en los gobiernos municipales. Evidencia: Minutas de las reuniones de la NOBACI, reuniones para la evaluación del personal respecto a sus reportes, fotos de esas reuniones, actas de asistencia. Fotos y actas de reuniones con el consejo municipal.	
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.	Estamos trabajando en coordinación con los órganos rectores del gobierno central y contamos con el Autodiagnóstico CAF, y preparando un plan de mejora a raíz del mismo. Evidencia: Guía CAF, Comité de Calidad	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Contamos con un portal web institucional que se mantiene actualizado con las diferentes incidencias de nuestro ayuntamiento, que sirve de herramienta a la oficina de libre acceso a la información. Evidencia: Portal Web	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Contamos con plan de capacitación anual Evidencia: Certificados de participación, Plan de capacitación Anual Aprobado.	

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.	El ayuntamiento cuenta con publicidad en espacios televisivos y radiofónicos, así como también el portal web institucional y las diferentes redes sociales Evidencia: Cuentas de redes sociales, portal web, contratos	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Mantenemos el personal en capacitación constante, procurando la mejora continua y desarrollo de actitudes para brindar un mejor servicio al ciudadano. Evidencia: Plan Anual de Capacitación	
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se realiza la socialización de todas las estrategias y tareas institucionales orientadas a los cambios: Evidencia: Mural Informativo, minuta de reuniones	

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:	Se evidencia que a través del cumplimiento de los proyectos y planes que se ejecuta la alcaldía y los demás departamentos internamente Evidencia: Ejecución presupuestaria.	
2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	Se promueve la cultura de la confianza mutua a través de la implementación del código de ética. Evidencia: Carta compromiso firmada por los colaboradores	

3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	La Dirección de Recursos Humanos comunica a los empleados periódicamente asuntos de interés. Evidencias: Memorándum	
4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.	Se realizan reuniones de consulta, supervisión e instrucción con el personal a los fines de motivar la efectividad y la consecución de los objetivos. Evidencias: Fotos y minutas de reuniones, WhatsApp	
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.	El personal participa activamente en la construcción de propuestas para la mejora operativa y el fiel cumplimiento de la segregación de funciones. Evidencias: Fotos y minutas de reuniones de consenso	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Los encargados de área otorgan y fomentan a sus empleados sus responsabilidades y se da debido seguimiento a las mismas, en adición a esto se les evalúa periódicamente y se les provee retroalimentación de sus puntos de mejora. Evidencia: Evaluación de desempeño.	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Se capacita y se promueve tomando en consideración la evaluación de desempeño incentivando a los empleados a que desarrollen sus competencias y cumplan con las nuevas demandas. Evidencia: Plan de capacitación 2025	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Sí. En el ayuntamiento se reconoce el esfuerzo y compromiso del personal tanto a nivel individual	

	como de equipo. Una muestra concreta de esto es que, al final de cada año, se otorgan gratificaciones económicas como forma de premiar el buen desempeño y la dedicación demostrada durante el año. Esta práctica contribuye significativamente a mantener la motivación y el sentido de pertenencia del personal. Evidencia: Fotos y registros de actos simbólicos de reconocimiento, entrega de diplomas, placas y certificados. Testimonios o declaraciones de quienes recibieron las gratificaciones.	
--	--	--

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.	Se cuenta con un plan de desarrollo municipal que ha sido desarrollado y consensuado con todos los grupos de interés y se han analizado y definido las políticas relevantes, necesidades actuales y futuras del municipio. Evidencia: Plan de desarrollo de El Seibo 2022-2026	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Tenemos relaciones políticas y proactivas con autoridades, para resolver problemas de los principales servicios y de infraestructura en la ciudad, también tenemos un Consejo Económico y Social. Trabajamos en conjunto con la gobernadora provincial, representante civil de presidente Magali Tavar De Goico, con los congresistas y legisladores de la provincia. Y además con todas las sectoriales del gobierno con asiento en la provincia.	

	Evidencia: Concejo Económico, fotos, notas de prensa.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	El ayuntamiento cuenta con políticas y leyes por el cual se rige. También se identifican políticas publicas relevantes como la incorporación de construir la entrada principal del pueblo en adoquines, construcción de aceras y contenes, pavimentación de calles, badenes, cielos abiertos, habilitaciones de caminos vecinales y construcción de centros comunales en varios barrios y municipios. Evidencias: Leyes y ordenanzas publicadas en el portal web. Fotos y videos de las obras realizadas en el municipio.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Se realizan reuniones sectoriales con la participación del ministerio de policía y todas las sectoriales del gobierno. Evidencias: Informes mensuales y trimestrales de rendición de cuentas.	
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.).	Se involucran los políticos en el desarrollo de la gestión, se convocan los regidores para la toma de decisiones, se realizaron consultas ciudadanas para la elaboración del plan de Ordenamiento territorial, se involucra la sociedad en general para la formulación del presupuesto participativo. Evidencias: convocatorias, actas de concejo, mesas de trabajo, actas de consultas, lista de asistencias de las consultas ciudadanas, el Plan Municipal de Ordenamiento Territorial, Plan Municipal de Desarrollo (PMD).	

6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participamos en actividades de elección de los miembros de las juntas de vecinos y clubes del municipio, en eventos deportivos, asociaciones de choferes, entidades religiosas. Evidencia: Actas de elecciones de juntas de vecinos, asociaciones, Informes mensuales y trimestrales de rendición de cuentas.	
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.	Se contribuye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización, se promueve por medio de las redes sociales, pagina web y demás medios de comunicación. Se cuenta con un eslogan institucional o marca municipal "Somos parte de Ti" con el cual nos identificamos directamente con las necesidades de nuestra localidad y actuando en consecuencia para solventarlas. Evidencia: Redes Sociales, WhatsApp, programas de televisión y radiales del municipio. Logo Institucional	

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.	Contamos con creación del CMD y del PMD, se involucró a los regidores y vocales en el análisis de los cambios locales para incidencia de la gestión en las comunidades. Evidencias: Plan Municipal de Desarrollo (PMD).	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Los grupos de interés, como son las juntas de vecinos, dirigentes comunitarios etc. Se identifican claramente a través de la aplicación del presupuesto participativo. Evidencias: SISMAP MUNICIPAL	
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.	Se tiene elaborado y en marcha un plan Municipal de desarrollo que tienen como finalidad conectar la realidad objetiva que vive el municipio con las acciones que sus conciudadanos demandan. Evidencia: Plan Municipal de Desarrollo.	
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.	Hemos desarrollado esta guía de autoevaluación CAF y se ha reportado seguido un plan de mejorada. Con el plan de mejora se han identificado las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas estamos gestionando el riesgo interno Evidencia: CAF, PMI	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Se tiene elaborado y aprobado un Presupuesto participativo y se tiene en marcha el mismo. Se publicitan los actos y se tiene en el Plan Municipal de desarrollo en conjunto con la participación ciudadana. Evidencia: Presupuesto, Plan municipal de desarrollo.	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
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).	Se tiene elaborado y aprobado un Plan de Desarrollo Municipal y un Plan Operativo Anual en donde se tienen plasmados la misión, visión y valores Institucionales. Así como los planes a largo, corto y mediano plazo. Evidencia: Plan Municipal de Desarrollo.	
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.	Se ha desarrollado el Plan municipal de desarrollo y se mantiene actualizado y en sesión continua con los regidores y los grupos de interés retroalimentando las necesidades actuales y futuras y se presenta un informe trimestral (rendición de cuentas) sobre el Plan Municipal de Desarrollo. Evidencia: Plan Municipal de Desarrollo	
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.	Se convoca a asambleas comunitarias para la elaboración del presupuesto participativo por medio de la web, redes sociales y periódicos. Evidencias: publicaciones en redes, web, noticias y actas de asambleas.	
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.	El ayuntamiento tiene conformado un comité de Género. Evidencia: Resolución del consejo de regidores aprobando el comité de género.	
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.	El Ayuntamiento toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, realizando actividades de reforestación en diferentes puntos de la ciudad, se colocan bombillas tipo led en calles, parques y avenidas, también se realizan jornadas de reforestación en todo el municipio Evidencia: Bombillas LED, jornadas de reforestación	

6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	El ayuntamiento realiza sus planes anuales de compras, presupuesto, aseguran los recursos por medios de los fondos que recibe del gobierno y por sus ingresos propios en las recaudaciones por arbitrios. Evidencia: Resoluciones de cobros de arbitrios, planes de compras, presupuesto, transferencias del gobierno.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	Se han formulado varios planes entre ellos: el de gestión ambiental, ordenamiento territorial y de desarrollo municipal en los cuales se ha definido el marco temporal y actualmente estamos trabajando en la actualización de los mismos. Evidencia: Plan municipal de Desarrollo, actas de reunión para preparación del plan municipal, fotos sobre proyectos realizados.	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Mediante el P.M.D. plan municipal de Desarrollo. Evidencia listados de reuniones para conformación del plan de desarrollo municipal PMD.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Semanalmente se informa a toda la población a través de nuestras redes nuestros planes y ejecuciones. También a través de medios locales de televisión y cable. Evidencias: Minutas reuniones locales, trasmisión de las Sesiones Ordinarias, fotos, grupos de WhatsApp.	

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.	Comunicación periódica: Se llevan a cabo reuniones públicas, asambleas y sesiones de concejo en las que se presentan avances, logros y metas alcanzadas, permitiendo que tanto el Concejo como la ciudadanía estén informados del progreso de la gestión municipal. Divulgación de planes y resultados: Además de las reuniones, se publican informes de gestión, boletines y comunicados en los portales web institucionales y redes sociales. Esto permite un seguimiento continuo de los procesos y decisiones que afectan a la comunidad. Cultura de rendición de cuentas: La transparencia se refuerza mediante la elaboración y difusión de actas y reportes de resultados, lo que facilita el control ciudadano y el diálogo con todos los grupos de interés. Evidencias: Actas de reuniones y sesiones del Consejo Municipal, Informes de gestión y boletines oficiales, publicaciones en la página web y grupos de WhatsApp, comunicaciones y notas de prensa oficiales.	
5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Se desarrolla y se aplican métodos para la motorización, medición y evaluación de los logros alcanzados por la organización en todos los niveles, tales como: SISMAP, PPM Y PMD. Evidencias: SISMAP MUNICIPAL	

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:	Se han adquirido equipos que antes no estaban disponibles en la institución, como PC's e impresoras.	

1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se está tomando en consideración automatizar la planta eléctrica, lo que permitirá optimizar el consumo y la gestión de la energía. Además, se han implementado soluciones de control de acceso mediante cerraduras eléctricas con claves, lo que aumenta la seguridad en áreas sensibles del edificio municipal. Por otro lado, la instalación de un sistema ponchador (control de asistencia) moderniza la gestión del personal y contribuye a la transparencia en el seguimiento del tiempo de trabajo. Evidencia: Documentos administrativos y órdenes de compra: que demuestran la adquisición de equipos tecnológicos (PC's, impresoras, etc.) y la inversión en automatización de la planta eléctrica. Instalación y funcionamiento de los nuevos equipos así como los sistemas.	
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.	Se han realizado evaluaciones del Modelo CAF y se está actualizando esta evaluación actualmente. Evidencia: Evaluación del modelo CAF	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Se está implementando la NOBACI, el ayuntamiento Evidencia: Políticas y procedimientos documentados e implementados NOBACI	
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.	A través del plan de capacitación del personal por medio del INAP se establece la filosofía de cambio de gestión de lo tradicional autoritario al liderazgo que impulsa y motiva y, que además otorga importancia a cada función y cada colaborador. Evidencias: Listado participantes capacitación INAP	

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.	Contamos con la implementación y ejecución de un sistema de administración financiera y de recursos humanos CASEM, sistema de cobros e iniciamos con el uso del portal transaccional de la Unidad de Compras y Contrataciones Públicas. Contamos con un presupuesto de ingresos y gastos y nos apegamos al mismo. Evidencias: Informes de compras aprobadas y proveedores. Presupuesto de ingresos y gastos.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	En el Ayuntamiento de El Seibo utilizamos de manera sistemática los resultados de los indicadores de la última evaluación CAF realizada para impulsar el proceso de mejora continua. Con base en estos indicadores, se han identificado áreas de oportunidad y se han ejecutado planes de acción que ya han sido implementados en diversos ámbitos Evidencias: Fotos de los planes de acción implementados, manuales políticos y procedimientos documentados.	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se analizan las necesidades de los grupos de interés, mediante consultas periódicas a los encargados de cada área con el fin de suplir las necesidades de personal de cada departamento. Evidencias: Encuesta de recursos humanos	

2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Se aplica una política de gestión de recursos humanos en base a la Ley 41-08 y el reglamento 523-09 de relaciones laborales. Evidencias: Sistema de NOBACI	
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.	Contamos con un manual y políticas de recursos humano que consideran principios de equidad, igualdad y oportunidades. Evidencia: Política y procedimiento de Recursos humanos en la NOBACI	
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.	Se tiene un procedimiento de reclutamiento búsqueda y selección y del talento humano. Evidencia: Procedimiento de selección búsqueda y selección del talento humano.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se tiene un procedimiento de reclutamiento búsqueda y selección y del talento humano. Evidencia: Procedimiento de selección búsqueda y selección del talento humano	
6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.	El ayuntamiento ha documentado procedimientos para la compensación y bienes del talento humano. Evidencia: Procedimientos para la compensación y bienes del talento humano	

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.	Contamos con una Unidad de Genero y con políticas de género. Evidencias: Resolución de la sala capitular del consejo de regidores del comité de género. Políticas de Genero de Registradas en la NOBACI.	
--	--	--

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.	Contamos con políticas y procedimientos de promoción basadas en el desempeño (merito). Evidencia: Política y procedimiento documentado en la NOBACI	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Contamos con políticas y procedimientos de promoción basadas en el desempeño (merito). Evidencia: Política y procedimiento documentado en la NOBACI	
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	El ayuntamiento ha documentado políticas y procedimientos para la creación de un plan de una capacitación articulado con la evaluación de desempeño u las competencias de los cargos. Evidencia: Documentación de esta política y procedimiento en la NOBACI. Plan de capacitación Anual.	

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.		
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Los encargados cuentan con asesoramiento individual y acompañan a los empleados en sus correspondientes tareas. En adición a esto se tienen asesores de instituciones del estado que nos proveen asesoría. Evidencia: INAP, Liga Municipal, FEDOMU	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Contamos con políticas y procedimientos de promoción basadas en el desempeño (merito). Evidencia: Política y procedimiento documentado en la NOBACI	
7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Se crea y actualiza el plan de capacitación y talleres del personal anualmente junto con INAP. Evidencia: Plan de capacitación anual.	
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.	Se crea y actualiza el plan de capacitación y talleres del personal anualmente junto con INAP. Evidencia: Plan de capacitación anual.	

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 ha realizado
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Los encargados de los departamentos consensuan las evaluaciones de desempeño con el personal evaluado y se determinan propuestas de formación. Evidencia: Evaluaciones de desempeño.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	Se promueven y realizan reuniones, diálogos y comunicaciones para aportar ideas, mejorar procedimientos y políticas y crearlas. Discutir planes y mejoras en los departamentos. Evidencias: Convocatorias y minutas.	
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.	Podemos evidenciar el trabajo en equipo de las áreas, a través de las conformaciones de mesa de trabajos, comisiones y comités para realización de actividades y proyectos específicos. Evidencia: Fotos reuniones, minutas y actas de convocatoria.	
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.	Se realizan socializaciones en equipos con los directores departamentales y empleados y se discuten los objetivos y los planes de la organización.	

	Evidencia: Fotos de reuniones, minutas, listas de asistencia y actas de convocatoria.	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Se están realizando los carnets, imprimiendo e identificando a los empleados con los mismos. Evidencia: Carnets impresos	
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 ha realizado
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.	Se tiene personal de limpieza eficiente, áreas limpias, bien iluminadas, herramientas adecuadas para los trabajos. El personal tiene guantes y mascarillas para la recolección de desechos sólidos. Evidencias: Fotografías.	
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	Se propician las condiciones adecuadas para lograr un equilibrio razonable para los empleados con horarios de trabajo adaptadas a las necesidades institucionales y tomando en consideración las necesidades de los trabajadores, teletrabajo. Evidencia: Licencias de maternidad	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se tienen políticas y procedimientos para las personas en tiempo de maternidad o paternidad en cumplimiento con la ley. Evidencia: NOBACI	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Realizamos dotación de uniformes y herramientas de trabajo adecuados. Jornadas de salud al personal de limpieza. Jornadas de vacunación al personal de	

	limpieza. El ayuntamiento facilita atención especial a los empleados que por su condición físicas lo requieran, dando flexibilidad de horarios. Evidencia: Fotografías.	
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 ha realizado
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.	En ayuntamiento tiene una asociación de servidores públicos actualizada y buzones para que el personal exprese sus aportes, ideas o sugerencias. Se convocan reuniones periódicas con el personal y se les permite dar sus opiniones y se les toma en consideración las mismas. Evidencia: Actas de reuniones y convocatoria de las mismas.	

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,	En el plan de desarrollo municipal se establecieron relaciones con los diferentes actores del sector privado y de la sociedad civil. Evidencia: Actas de reuniones o talleres con los socios clave identificados, donde consta la participación y diálogo con ellos. Convenios o acuerdos de colaboración.	

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.	Fotografías o registros de actividades conjuntas, reuniones, firma de acuerdos del plan de desarrollo municipal.	
2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	En el plan de desarrollo municipal se establecieron relaciones con los diferentes actores del sector privado y de la sociedad civil. Evidencia: Evidencia: Actas de reuniones o talleres con los socios clave identificados, donde consta la participación y diálogo con ellos. Convenios o acuerdos de colaboración. Plan Municipal de Desarrollo	
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 ha realizado
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Hemos identificado y tenemos alianzas público privadas con la empresa Vermont. Evidencias: Acuerdo firmado con la empresa Vermont	
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.	Se establece la selección de proveedores, cumpliendo los requisitos plasmados en la Ley 340-06 y Reglamento 543-12 y publicando los pliegos de condiciones y seleccionando las modalidades de contratación requeridas. Evidencia: Relación comité compras y contrataciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación	Implementado a través de las Asambleas Comunitarias para la implementación del Presupuesto Participativo Municipal. Evidencias: PPM	

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.		
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.	Existe un formulario en línea y en la OAIM para brindar respuestas a las inquietudes de todos los munícipes. Evidencias: Formulario y Portal Web	
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.	Cada una de las acciones de la Alcaldía se publica a través de nuestras redes sociales y del portal web oficial, por medio de boletines y rueda de prensa. Evidencias: Nota de prensa, publicaciones en periódicos, redes sociales	

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 gestión financiera está alineada a corto plazo con el presupuesto de ingresos y gastos. Evidencia: Informe de ingresos y gastos	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.		No se ha realizado
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se ha realizado

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.	Trabajamos a través de la implementación del sistema financiero electrónico CASEM, con el cual se mantiene un monitoreo e inventario constante de los procesos financieros. Evidencias. Departamento financiero trabaja y reporta a través de Casem	
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.	El ayuntamiento contempla un presupuesto anual con los detalles por proyectos y las partidas correspondientes a los mismos. Evidencia: Presupuesto anual.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Se manejan como una forma de descentralización a través de las diferentes dependencias de nuestra entidad, como compra y contrataciones y las oficinas técnicas. Evidencias: Reportes de ejecución	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	Se realiza a través de la aprobación de presupuesto y de los informes de ejecución presupuestaria por el Concejo Municipal, mecanismos de control interno definidos por la Ley Municipal, cumplimiento del SISMAP, comité de compras y contrataciones. Se colocan las nóminas en la página web de la alcaldía. Se mide la calidad del gasto a través del portal del SISMAP Municipal. Se colocan las licitaciones de compras en el portal de la página web de la institución y en el portal transaccional de compras y contrataciones del estado. Evidencias: Nominas en portal, portal SISMAP.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Contamos con un sistema de administración de recursos humanos y financiera. Evidencia: (EMPLEADOS MSD).	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	La OAIM está en funcionamiento y recopila las informaciones de las incidencias y procesos. Evidencia: Pagina web	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se ha realizado
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se ha realizado
5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	Se garantiza el acceso y distribución de la información a través la OAIM, Página WEB, portal del SISMAP Municipal. Equipo de interactivos en redes de comunicaciones. Evidencias: Pagina Web	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se ha realizado

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Página web actualizada de acuerdo a los requerimientos de la OPTIC. Implementación de	

	Sistema Financiero CASEM. Contamos con Pantallas Digitales. Evidencias. Fotos, pagina web	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se ha realizado
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 ha realizado
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.	informáticos en todas las áreas, se están digitalizando y creando reportes y formularios y se está instruyendo y fomentando al personal para el uso de los equipos informáticos. Evidencia: PCs y equipos informáticos adquiridos.	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	Se ha implementado la compra de equipos informáticos en todas las áreas, se están digitalizando y creando reportes y formularios y se está instruyendo y fomentando al personal para el uso de los equipos informáticos. Evidencia: PCs y equipos informáticos adquiridos.	
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 ha realizado
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		No se ha realizado

en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		
---	--	--

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).	Se tiene identificado el mobiliario del ayuntamiento y se han mejorado todas las instalaciones e infraestructura de la institución, incluyendo parqueos, equipos de trabajo, patio interior, oficinas etc. Evidencias: Fotos de las mejoras realizadas en el edificio y las oficinas.	
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.	Todas las oficinas están debidamente señalizadas y acondicionadas para el uso del personal, los munícipes y visitantes en adición se tiene un personal en el área de información para satisfacer las necesidades de los munícipes. Evidencias: Fotos	
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 ha realizado
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La Alcaldía tiene a disposición de la ciudadanía acceso a las instalaciones del ayuntamiento por ejemplo el salón multiuso donde se realizan eventos municipales. Evidencia: Fotos	

5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Las bombillas utilizadas son de tecnología led, las mismas ayudan a reducir el consumo de energía. Los aires acondicionados en su mayoría son inverter. Evidencia: Las facturas de las bombillas led.	
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.	Los empleados tienen fácil acceso a las edificaciones. Evidencias: Fotos y señales informativas de las áreas	

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.	Se documentan y registran políticas y procesos en la plataforma NOBACI en función de las necesidades y para garantizar una estructura organizada y ágil. Evidencia: Procedimientos y políticas documentadas.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	Hemos iniciado a definir los procesos y responsables en el manual de normas, políticas y procedimientos. Evidencias: manual de Normas y procedimientos	

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 ha realizado
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Los procedimientos y políticas son redactadas tomando en consideración la identificación de los propietarios en los procesos y se les asigna sus responsabilidades. Evidencia: Manuales NOBACI	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Los procesos son revisados y actualizados cuatrimestralmente y son realizados si así lo amerita en consenso con los regidores y vocales. Evidencia: Matriz de resumen (Seguimiento Cuatrimestral NOBACI), Resoluciones del consejo de regidores.	
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.	Se invitan y participan los involucrados o grupos de interés en función del procedimiento o política que está redactando o actualizando. Evidencia: Acta de asistencia Socialización Equipo NOBACI	
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.	Por medio de la contraloría General de la república y a través del sistema para diagnóstico de las NOBACI se miden la eficacia de los procesos y les coloca un indicador de progreso o nivel de acuerdo del mismo.	

	El sistema de SISMAP incluye indicadores según la monitorización de los procesos. Evidencia: Matriz de resumen (Seguimiento Cuatrimestral) NOBACI. SISMAP	
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).	Al subir los procedimientos al sistema de diagnóstico de la NOBACI se tiene un resguardo de los procedimientos y políticas documentadas, en adición a este se imprimen y se almacenan como resguardo. Evidencia: Sistema de diagnóstico de la NOBACI y archivos de procedimientos impresos.	

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.	Tenemos identificada nuestra carpeta de servicios y productos. Evidencias: Servicios descritos en el portal institucional	

2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.	Se han realizado actividades con la finalidad de involucrar la participación ciudadana y clientes en el diseño y mejora de servicios y productos. Por ejemplo, Asambleas Comunitarias, Mesa de Seguridad Ciudadana y Genero y el Plan Municipal de Desarrollo. Evidencia: Asamblea Comunitaria Inclusión y Participación 30/07/2024 Mesa de Seguridad Ciudadana y Genero 03/31/25 PDM 2022-2026	
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.	Se consideran criterios de inclusión y diversidad para satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos. Evidencia: Mesa de Seguridad Ciudadana y Genero 03/31/25	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	Como Ayuntamiento Municipal de El Seibo, promovemos la accesibilidad a nuestros servicios mediante: Disponibilidad de información y servicios a través de nuestro portal web institucional. Atención presencial en horarios adaptados a las necesidades de la comunidad. Entrega de documentos en formatos impresos y digitales. Participación en iniciativas para fomentar la inclusión de personas con discapacidad. Evidencia: Portal Web Institucional: Contamos con un sitio web oficial que proporciona acceso a información municipal, servicios y transparencia, facilitando la interacción ciudadana en línea. Oficina de Libre Acceso a la Información Municipal (OAIM): Esta dependencia brinda todo tipo de información concerniente a los procesos municipales, promoviendo la transparencia y el derecho de los ciudadanos a estar informados.	

--	--	--

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.	Presupuesto alineado a las normas gubernamentales (DIGEPRES) y sistema digital de CASEM. Estructura organizativa con acompañamiento del MAP. Plan de formación académica en acompañamiento del INAP. Nomina transparente en el SASP. Evidencias: SISMAP municipal	
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.	En colaboración con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), hemos elaborado un plan que busca mejorar los servicios municipales y promover el desarrollo agropecuario e industrial. Este esfuerzo conjunto refleja nuestro compromiso con la planificación integrada y la colaboración interinstitucional. Participamos en la formulación de este plan que involucró a diversas entidades, incluyendo la gobernación provincial, gobiernos locales y organizaciones sociales. Esta colaboración demuestra nuestra disposición a trabajar en conjunto con otros actores para el desarrollo de la provincia.	

	Evidencia: Plan Municipal de desarrollo 2022-2026, Fotos	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		No se ha realizado
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.	Convocamos reuniones periódicas entre diferentes departamentos para coordinar actividades y compartir información relevante. Utilizamos memorandos y correos electrónicos institucionales para establecer directrices y compartir procedimientos comunes entre unidades. Hemos creado grupos de WhatsApp para facilitar la comunicación rápida y efectiva entre equipos de trabajo. Evidencias: Grupos de WhatsApp, memorándums, correos.	
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.	El Ayuntamiento cuenta con un portal web oficial donde publica información y facilita el acceso a datos relevantes para la ciudadanía y otras entidades. Además, desarrollamos el Plan Municipal de Desarrollo (PMD), en coordinación con otras instituciones públicas, lo cual establece lineamientos y estándares comunes. También mantenemos un acuerdo con la empresa Vermont, especializada en la gestión integral de residuos sólidos, lo que representa un ejemplo de servicios compartidos con el sector privado. Evidencias: Enlace a la página web oficial del ayuntamiento. Documento o presentación del Plan Municipal de Desarrollo 2022–2026. Copia del acuerdo o contrato con la empresa Vermont. Publicaciones o notas de prensa que respalden estas colaboraciones.	

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Participamos interactivamente con la Liga Municipal Dominicana, FEDOMU, MAP, DGCP, DIGEPRES. Evidencias. Fotos	
---	---	--

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:		No se ha medido
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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		No se ha medido
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 ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre:		
1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.		No se ha medido
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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido

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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:		No se ha medido
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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido

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

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 ha medido
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.		No se ha medido
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 ha medido
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se ha medido
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se ha medido
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se ha medido

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 ha medido
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 ha medido

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 ha medido
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido
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 ha medido
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se ha medido

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 ha medido
---	--	-----------------

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 ha medido
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 ha medido
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha medido

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		No se ha medido
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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido

6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se ha medido
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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No se ha medido
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 ha medido
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 ha medido

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 ha medido
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha medido
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 ha medido
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 ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No se ha medido
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		No se ha medido
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 ha medido
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 ha medido

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 ha medido
--	--	-----------------

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:		No se ha medido
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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido

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

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		No se ha medido
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 ha medido
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 ha medido
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se ha medido

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).		No se ha medido
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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido

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 ha medido
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 ha medido

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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido

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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido
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 ha medido
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se ha medido

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

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

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

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se ha medido
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido

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 ha medido
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se ha medido
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 ha medido
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 ha medido
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido
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 ha medido
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No se ha medido
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido

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.

