

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

_AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE MACORIS

FECHA:

JUNIO 2025

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El Ayuntamiento cuenta con misión, visión y valores consensuado por la máxima autoridad ejecutiva y algunos directores departamentales. Evidencias: Plan Municipal de Desarrollo (Indicador 2.02 del SISMAP). Imagen de misión, visión y valores en el área de recepción del edificio del Palacio Municipal.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El Ayuntamiento cuenta con un marco de valores alineados con su Misión y Visión. Evidencia: Plan Municipal de Desarrollo. Imagen de valores en el área de recepción del edificio.	
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.	Los empleados conocen de la misión, visión y valores de la institución. Evidencias: Imagen de misión, visión y valores en el área de recepción del edificio.	
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la		No se evidencia revisión periódica de la misión, visión y los valores

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.		
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.	El Ayuntamiento cuenta con un Código de Ética, aprobado por el Concejo Municipal, en sesión ordinaria de fecha 16 de marzo 2017. Evidencia: Reglamento No.01-2017 contentivo del Código de Ética depositado en los archivos de la Secretaría del Concejo Municipal.	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	El Ayuntamiento refuerza la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre todos los miembros de la organización a través de la impartición de diversos talleres, tales como trabajo en equipo. inteligencia emocional, manejo y resolución de conflictos, entre otros. Evidencias: Listados de asistencia que registrados tanto en el Departamento de Recursos Humanos como en la Institución impartidora de los talleres.	

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).	El Ayuntamiento cuenta con un Organigrama y un Manual de Organización y Funciones, aprobado por el Concejo Municipal en sesión de fecha 19 de diciembre del 2024. Evidencias: Resolución No.133-2024 en los archivos de la Secretaría del Concejo Municipal.	No se evidencia que la estructura aprobada esté alineada a la nómina.
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.		No se evidencia el manual de funciones socializado con todo el personal.
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.		No se evidencia que se definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas. indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	El Ayuntamiento tiene conformado el Consejo Económico y Social, aprobado por el Concejo Municipal, en sesión extraordinaria de fecha 3 de octubre 2024. Evidencias: Resolución No.81-2024 en los archivos de la Secretaría del Concejo Municipal.	

5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.	El Ayuntamiento es monitoreado por el SISMAP Municipal, por el SISMAP Servicios y por las NOBACI. Evidencia: SISMAP Municipal, SISMAP Servicios, NOBACI.	
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.	Contamos con un autodiagnóstico del sistema de control interno, evidenciado en las NOBACI. Evidencias: NOBACI	No contamos con un sistema de información de gestión ni de gestión de riesgos.
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.	El Ayuntamiento cuenta con una persona responsable del SISMAP Municipal y otra del SISMAP Servicios. Evidencia: Carta de designación del responsable del SISMAP Servicios en su expediente de Recursos Humanos.	No se evidencia la designación del responsable del SISMAP 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.	Actualmente solo trabajamos la Guía de Autoevaluación Organizacional CAF. Evidencia: Guía CAF en curso de actualización.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	El Ayuntamiento tiene implementado un sistema de gestión administrativa y financiera electrónico denominado MUNICIPIA. Evidencia: Sistema MUNICIPIA.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos y la gestión de proyectos. Evidencias: Salones adecuados, instalaciones de la institución, sistemas electrónicos	

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 condiciones efectivas para una comunicación interna y externa, por medio de murales informativos, redes sociales, web, entre otros. Evidencias: Correos, flotas, grupos de WhatsApp, circulares, memorándum, página web https://ayuntamientosanpedro.gob.do/ , redes sociales, mural informativo, convocatoria a reuniones, publicaciones en los medios.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Promovemos la cultura de innovación a través de capacitaciones actualizadas a través del INAP, ICAM, INFOTEP, MAP, CAPGEFI). Evidencia: Plan de Capacitación 2025 (Indicador 1.01 del SISMAP)	
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 comunican las iniciativas de cambio a todos los grupos de interés. Evidencias: Memorándum y circulares en los archivos del Departamento de Recursos Humanos, mural informativo.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	La máxima autoridad ejecutiva, directores y encargados asisten y participan en actividades de la institución, como forma de inspirar, motivar y apoyar y servirle como modelo de referencia a los colaboradores.	

	Evidencias: fotos y videos de operativos y diversas actividades en los archivos del Departamento de Comunicaciones.	
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.	Los líderes de la institución predican con el ejemplo al participar en las actividades y en los operativos que realiza la institución, promoviendo el ejemplo a los colaboradores. Evidencias: Fotos, videos de la participación en operativos y actividades, en los archivos del Departamento de Comunicaciones. Publicaciones en medios y redes sociales.	
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 institución fomenta y promueve el respeto y la confianza mutua entre líderes y empleados, sin discriminación y con igualdad de oportunidades entre las personas. Evidencias: Conversaciones de grupos departamentales por WhatsApp, videos de reuniones presenciales.	
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.	Informamos y consultamos a los empleados asuntos claves relacionados con la organización, usando murales, web, correos, entre otros. Evidencias: grupos de WhatsApp, correos, convocatorias, redes sociales, listado de asistencia a reuniones. https://ayuntamientosanpedro.gob.do/	

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.	Contamos con las herramientas básicas necesarias para llevar a cabo las tareas de la institución. Evidencias: Inventario de activos fijos.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	El Ayuntamiento motiva, fomenta y empodera a los empleados delegándole responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. Evidencias: Designación de responsables en proyectos de trabajo en los expedientes de los empleados en el Departamento de Recursos Humanos.	
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).	A través de los diferentes talleres de formación se promueve el aprendizaje y el desarrollo de las competencias de los empleados. Evidencias: Plan de Capacitación Anual (Indicador 1.05 del SISMAP), certificados de participación, listado de asistencia a charlas, cursos y talleres.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El Ayuntamiento reconoce y premia los esfuerzos de sus colaboradores a través del pago de incentivos. Evidencias: Comprobantes de pago en el Departamento de Tesorería.	

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.	El Ayuntamiento cuenta con un Departamento de Asuntos Comunitarios que sirve de enlace con las Juntas de Vecinos de la comunidad, a través del cual se planifican y ejecutan propuestas y soluciones para los diferentes sectores conforme a las necesidades que tengan. Evidencias: Asambleas con las Juntas de Vecinos, Presupuesto Participativo en el Departamento de Asuntos Comunitarios.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	El Ayuntamiento mantiene relaciones proactivas con autoridades de la provincia. Evidencias: Fotos y videos en el Departamento de Comunicaciones.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se ejecuta mediante levantamientos, para identificar necesidades que puedan ser resueltas para el bien de la comunidad. Evidencias: Levantamientos, informes, fotos, videos en los Departamentos de Planeamiento Urbano, Asuntos Comunitarios.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Desde la Dirección de Planeamiento Urbano se coordinan e integran las iniciativas sectoriales y territoriales. Evidencias: Levantamientos en el Departamento de Planeamiento Urbano.	

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.).	Contamos con el Consejo Económico y Social, donde están integradas, instituciones, gremios y sindicatos del municipio. Evidencias: Convocatorias, listados de asistencia a reuniones.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La Alcaldía participa en las asambleas para la elección de los miembros de las Juntas de Vecinos, Clubes del Municipio, Asociaciones de Choferes, Entidades Religiosas, entre otros. Evidencias: Actas de elecciones de Juntas de Vecinos, Asociaciones, Clubes, etc.	
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.	La Alcaldía promueve la conciencia pública y el reconocimiento de la organización mediante medios publicitarios, promoviendo los servicios, las obras y las actividades que se están llevando a cabo. Evidencias: Facebook (Alcaldia Spm). Instagram (alcaldiaspm)	

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.	La Alcaldía, (mediante su Dirección de Planificación y Programación Municipal, la Dirección de Planeamiento Urbano, el Consejo Económico y Social Municipal y El Concejo Municipal –de Regidores-) analiza las condiciones del entorno y los cambios que inciden en la gestión del gobierno local, en: el Estudio	

	Diagnóstico realizado, el Análisis FODA, la Formulación Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2025-2028, en el Plan Operativo Anual (POA)2025, la Normativas de Control Interno (NOBACI) y las reuniones comunitarias para la elaboración del Presupuesto Participativo Evidencia: • Listado de Agentes Responsables de Temas y Sub-Temas • Estudio Diagnóstico del Municipio • Registro de Entidades de la Sociedad Civil Participantes en la Formulación Plan Municipal De Desarrollo • Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2025-2028 • Plan Operativo Anual (POA)2025 • Política de Valuación y Administración de Riesgo VAR de la Normativas de Control Interno (NOBACI)	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Todos los grupos de interés relevantes, tales como dirigentes comunitarios y asociaciones de la sociedad civil, participan y se involucran en las reuniones que se llevan a cabo periódicamente. Las juntas de vecinos expresan sus necesidades sociales, económicas y culturales. Evidencia: • Matriz de partes interesadas, • Portal web Transaccional Institucional • Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2025-2028 • Plan Presupuesto Participativo (PPM) 2025 Documentos, fotos de las diferentes asambleas y reuniones	

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.	A través del Consejo Municipal de Desarrollo y mediante la Oficina Municipal de Planificación y Programación (OMPP), la Alcaldía suministra las informaciones necesarias relacionadas con el desarrollo del municipio, para analizar las reformas del sector público y definir estrategias a considerar en su planificación en beneficio de la comunidad. Evidencia: • Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2025-2028 • Fotos de reuniones, convocatorias y listados de asistencia.	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	La institución analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas. Debilidades, oportunidades y amenazas. Evidencia: • Análisis FODA 2025, • Creación del comité de calidad • SISMAP municipal y Portal web Transaccional Institucional • Formularios de evaluación de desempeño aplicados a cada servidor.	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Se lleva a cabo todo el proceso del PPM. Evidencias: Acta de Cabildo Abiertos, publicaciones en la página web de todo lo referente al Presupuesto.	

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

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

La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).	A través de la revisión y seguimiento del Plan Municipal de Desarrollo (PMD), la Institución traduce su misión y visión en objetivos estratégicos y los objetivos operativos en base a prioridades. Evidencia: • Plan Municipal de Desarrollo (PMD), • Matriz de Seguimiento al PMD, Año 2025.	
2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.	Los grupos de interés participan de manera activa en el estudio diagnóstico en la formulación del PMD. Y todos los grupos de Interés están involucrados en la implementación del Presupuesto Participativo (PPM) Evidencia: • Listado de Encargados de temas y subtemas conformación de grupos de interés, facilitadores y representantes de instituciones. • Fotos y listados de asistencia.	
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	La Institución integra aspectos de gestión ambiental, responsabilidad social y de género, a través de los cabildos abiertos y las invitaciones directas a las comunidades y el Comité de Seguimiento del Presupuesto Participativo. Evidencia: • Listados de asistencia y fotos de reuniones y registro de firmas. • Creación de comité medioambiental, • Creación de comité de transversalización de género, • Matriz de Seguimiento al PMD, Año 2025.	
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	El ayuntamiento asegura y gestiona recursos a fin de desarrollar y actualizar su estrategia para una implementación efectiva del plan.	

acceso público a través del portal web del gobierno local.	Evidencia: • Presupuesto Anual aprobado, • Plan Anual de Compras y Contrataciones.	
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.	La alcaldía realiza, junto a los actores de la sociedad civil y el sector empresarial, jornadas de siembra de árboles, en coordinación con el ministerio de medio ambiente y sus dependencias. Actualmente se desarrolla un amplio programa de reciclaje. Evidencia: • SISMAP Servicio. • Publicación en nuestras Redes Sociales.	
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.	Nuestra institución cuenta con su presupuesto anual el cual es elaborado y aplicado bajo las normas establecidas por las instituciones gubernamentales involucradas y apegadas a las leyes dominicanas. Contamos con nuestro plan anual de compras apegados a las normativas de la ley de compras y contrataciones y evidenciadas eficientemente en el portal transaccional. Este plan se cuenta contemplado dentro del presupuesto anual a través del cual se realizan las licitaciones, compras y desembolsos necesarios. Las donaciones son recibidas de diferentes instituciones y empresas comerciales las cuales son administradas con equidad, ética y transparencia. Las mismas son publicadas en nuestras redes sociales Evidencia: • SISMAP Municipal ver el presupuesto • Portal de transparencia de compras y contrataciones • Portal de ética gubernamental • Redes sociales alcaldiaspm en instagram facebook youtube	

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 implantado las estrategias y planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco que apoyan los procesos, proyectos y estructuras. Evidencia: • Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2025-2028 • Matriz de Seguimiento al PMD, Año 2025 • Manual de Funciones Estructura Organizacional 2023.	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Desde la Oficina Municipal Planificación y Programación (OMPP) y desde el Consejo de Desarrollo Económico y Social Municipal (CESM la Institución desarrolla cada año planes operativos alineados a la planificación estratégica, con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establecen el nivel de cambio a conseguir. Se hacen reuniones para lograr los objetivos en tiempo oportuno. Evidencia: • Matriz de Seguimiento al PMD, Año 2025 • Fotos de reuniones y listado de asistencia.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	La institución comunica los objetivos, planes y tareas y los resultados previstos y logrados a los grupos de interés y al personal de la institución. Evidencia: • Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2025-2028 • Matriz de Seguimiento al PMD, Año 2025	

	• Publicación en la Página web Portal Transaccional Institucional • Divulgación de las Informes en los medios de Redes Sociales disponibles y a través de las revistas y los informes mensuales	
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.	Mediante la rendición de cuenta, donde se invita todo munícipe de la comunidad, la Alcaldía monitoriza, mide y evalúa periódicamente sus logros a través de indicadores de gestión y otros métodos. Evidencia: • Acto de Rendición de Cuentas 2024 (Documento Memoria Municipal) • Matriz de monitoreo de actividades del PMD, año 2025, • Informe de seguimiento al PMD. • Publicación en página web, Portal Transaccional Institucional	
5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Se realiza una evaluación de desempeño 1 vez al año a todos los empleados Evidencia: Evaluación de desempeño en el indicador 1.04 del 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: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	La institución identifica la necesidad de cambio y posibles innovaciones aplicando el uso de las tecnologías. Evidencia:	

	• Matriz de monitoreo e Informe de seguimiento a las actividades del PMD, año 2025, • Publicación en la Página web Portal Transaccional Institucional • Divulgación de las Informes en los medios de Redes Sociales disponibles y a través de las revistas y los informes mensuales.	
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.	La Alcaldía elabora su plan de autodiagnóstico o Modelo CAF. Evidencia: • Será cargado en el SISMAP Municipal y en el Portal Transaccional, y • Remitido al MAP.	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	La Institución promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal. Escucha las propuestas de los colaboradores. Se efectúa mediante reuniones con grupos de interés y se difunde en redes sociales Evidencia: • Buzón de sugerencias donde se depositan quejas, necesidades y opiniones de los servidores de la Alcaldía • Fotos de reuniones y publicación de la web. • Realización de talleres a las juntas de vecinos y demás agrupaciones sociales • Publicación en la Página web Portal Transaccional Institucional • Divulgación de las Informes en los medios de Redes Sociales disponibles y a través de las revistas y los informes mensuales.	

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.	La Institución 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. Evidencia: • Creación de la APP Municipal • Fotos de reuniones y publicación de la web. • Realización de talleres a las juntas de vecinos y demás agrupaciones sociales.	
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.	La institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. Evidencia: • Acuerdos interinstitucionales, • Programas de apoyo de cooperación internacional, • Presupuesto Anual aprobado, • Plan Anual de Compras y Contrataciones • Matriz de Seguimiento al PMD, Año 2025.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	La Alcaldía utiliza como referencia los resultados de los indicadores para la mejora continua de su personal. Evidencia: • El SISMAP Municipal: La evaluación de desempeño que elegimos para el personal es la que cuenta con 3 Componentes: a) El componente 1.- Detalla el logro de metas, con una puntuación de 50 puntos, b) El componente 2.- Trata de la competencia, y otorga un valor de 30 puntos, y	

	b) El componente 3.- Se refiere al régimen ético disciplinario y tiene un valor de 20 puntos.	
--	---	--

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 recursos humanos a través de la evaluación del desempeño, la Guía CAF y el PAC. Evidencias: Formularios evaluación del desempeño, Guía CAF y el PAC.	
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.	El Ayuntamiento cuenta con un Manual de Organización y Funciones aprobados por el Concejo Municipal. Evidencias: Manual de Organización y Funciones, Resolución No.133-2024, de fecha 19 de diciembre del 2024 del Concejo Municipal con la aprobación del referido Manual.	
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No se evidencia.
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.		No se evidencia.

5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	El Ayuntamiento no discrimina género, raza, orientación sexual, discapacidad, edad o religión a la hora de darle facilidades en la carrera profesional de sus colaboradores. Evidencias: Listado de asistencia a talleres, certificados de participación en los expedientes de los colaboradores.	
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 realiza anualmente la evaluación del desempeño a todos los colaboradores. Evidencias: Formularios de evaluación en los expedientes de los empleados en el Departamento de Recursos Humanos.	
7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	El Ayuntamiento cuenta con un Departamento de Género y con una Comisión de Género. Evidencias: Carta de designación de la Encargada del Departamento de Género. Nómina. Resolución No.78-2024, de fecha 3 de octubre del 2024.	

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.	El Ayuntamiento realiza plan de capacitación para fortalecer las competencias y habilidades de los colaboradores con apoyo del INAP e INFOTEP.	

	Evidencias: Listado asistencia a capacitaciones del INAP e INFOTEP, Plan Anual de Capacitación.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	El Ayuntamiento cuenta con Encargados y Directores departamentales que le ayudan a cumplir con los objetivos de la organización. Evidencias: Nómina en físico en los Departamentos de Nómina y Tesorería. Nómina digital en el portal web del Ayuntamiento: https://ayuntamientosanpedro.gob.do/	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.	Se realizan nuevas formas de aprendizaje en cursos impartidos por el INAP, MAP e INFOTEP. Evidencias: Listado de asistencia a talleres, certificados. Se realizan planes de capacitación basado en detección de necesidades. Evidencia: Detección de necesidades en los archivos del Departamento de Recursos Humanos.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencia tutoría, mentoría y asesoramiento individual.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados por medio de promociones y ascensos. Evidencias: Expediente de los empleados. Registros de nómina, en los archivos del Departamento de Recursos Humanos.	

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).	Anualmente se realizan el Plan Anual de Capacitación (PAC) que incluye métodos modernos de formación. Evidencias: Listado de asistencia, fotos en los archivos del Departamento de Recursos Humanos, certificados.	
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.	El plan anual de capacitación cuenta con formaciones para tratar temas de conflictos de interés, enfoque de género y otros. Evidencia: Plan de Capacitación (Indicador 1.05 del SISMAP).	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Se brinda retroalimentación al personal de evaluación desempeño. Evidencia: Fichas de evaluación firmadas tanto por el evaluador como por el evaluado en sus respectivos expedientes en el Departamento de Recursos Humanos.	

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 desarrollan reuniones de personal focalizadas y especializadas por temas Evidencia: Fotos de encuentros de personal.	
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.	En el POA y demás planes estratégicos solo se involucra el personal directivo en el diseño del proceso. Evidencia: Convocatoria a reuniones de trabajo, listado de asistencia.	
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.		No se evidencia consenso y acuerdo entre directivos
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Los empleados cuentan con un carnet identificativo que indica su código de empleado, su nombre y su puesto de trabajo. Algunos colaboradores utilizan polocheres con el nombre del departamento para el cual trabajan. Evidencias: carnets, polocheres	
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 medido encuesta de clima laboral.

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.	La institución cuenta con buenas condiciones ambientales de trabajo. Evidencias: baños adecuados, aires acondicionados, bebederos	
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	En el ayuntamiento los empleados cuentan con un horario flexible de trabajo, con hora de almuerzo y trabajando entre 35 a 40 hora a la semana. Evidencia: ponchador y registro de asistencia.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Los empleados reciben el beneficio de licencias médicas por maternidad y paternidad. La madre recibe el beneficio de su tiempo para lactancia. Evidencias: Certificados médicos en los expedientes de los empleados en el Departamento de Recursos Humanos, registros SISALRIL	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El ayuntamiento facilita atención especial a los empleados que por su condición físicas lo requieran, dando flexibilidad de horarios. También el Ayuntamiento tiene rampas de acceso para los empleados con discapacidad. Evidencias: Formularios de permiso, rampas.	
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).	El Ayuntamiento otorga compensaciones a empleados que laboran fuera de jornada normal de trabajo. Evidencia: reporte de pago de compensaciones.	
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea	El Ayuntamiento cuenta con una Asociación de Servidores Públicos.	

espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.	Evidencia: Indicador 1.07 del SISMAP	
--	--------------------------------------	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.	El Ayuntamiento fomenta relaciones con el sector privado, la sociedad civil y el sector público de la comunidad para construir relaciones sostenibles entre ambas partes. Evidencias: Relación de proveedores, acuerdos con las Juntas de Vecinos, acuerdos interinstitucionales con universidades, Concejo Económico y Social.	
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.	El Ayuntamiento ha firmado acuerdos interinstitucionales con universidades para beneficiar con becas a estudiantes de escasos recursos. Evidencias: Acuerdos interinstitucionales en el Departamento de Vice alcaldía y Jurídico.	
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.	Se revisan los resultados de las alianzas para que los acuerdos se sigan manteniendo. Evidencias: Mantenimiento de los acuerdos interinstitucionales.	

4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia
5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	El Departamento de Compras y Contrataciones se encarga de velar que los proveedores cumplan con los requisitos que establece la ley 340-06. Evidencias: Comparación de precios, adjudicaciones y sorteos en el Departamento de Compras y Contrataciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	El Ayuntamiento incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en sus procesos de toma de decisiones de la organización. Evidencias Buzón de quejas y sugerencias. Página web de la institución: https://ayuntamientosanpedro.gob.do/	
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.	Se define el marco de trabajo para recoger los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes. Evidencias: Buzón de quejas y sugerencias.	
3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad,	El Ayuntamiento cuenta con un catálogo de servicios disponibles. Evidencia: Catálogo de servicios en página web	No se evidencia carta compromiso de servicio al ciudadano.

por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	https://ayuntamientosanpedro.gob.do/	
--	---	--

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).	El Ayuntamiento tiene su Presupuesto General de Ingresos y Egresos correspondiente a este año 2025, aprobado en sesión de fecha 19 de diciembre 2024. Evidencia: Resolución Municipal No.130-2024, contentiva del Presupuesto Municipal 2025	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.		No se evidencia escala salarial
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se evidencia que se evalúan los riesgos.
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.		No se evidencia, pero se está en ese proceso a través de las NOBACI
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 cuenta con un Presupuesto Participativo, incluido dentro de su Presupuesto General de Ingresos y Egresos para el año 2025, aprobado en sesión de fecha 19 de diciembre 2024. Evidencia: Resolución Municipal No.130-2024, contentiva del Presupuesto Municipal 2025 en los archivos de la Secretaría del Concejo Municipal.	

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	El Ayuntamiento cuenta con una Gerencia Financiera que se ocupa del seguimiento de todos los procesos con toda autonomía. Evidencia: Departamento de Gerencia Financiera ubicado en el primer nivel del edificio del Palacio Municipal.	
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).	Toda la información financiera está transparentada en el Portal de Transparencia de la Institución. Evidencia: Portal de Transparencia: https://ayuntamientosanpedro.gob.do/transparencia	No se evidencia publicidad de las ayudas sociales

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		No se evidencia que se evalúa la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia

3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se evidencia
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	La institución ha establecido relaciones de aprendizaje y colaboración con otros gobiernos locales, tanto para enseñar como para adquirir nuevos conocimientos. Evidencias: Fotos de visitas realizadas por diferentes colaboradores de la institución. Conversaciones por whatsapp	
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 asegura el acceso y el intercambio de información por medio de la oficina de libre acceso a la información, donde se reciben solicitudes de información de manera física y digital. Evidencia: Departamento de Libre Acceso a la Información, página web: https://ayuntamientosanpedro.gob.do/	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se evidencia

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Todos los departamentos del Ayuntamiento cuentan con los equipos tecnológicos necesarios en una oficina. Evidencias: Computadoras, impresoras, scanner en los diferentes departamentos de la institución.	

2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se evidencia
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	El Ayuntamiento cuenta con una página web con información sobre los servicios que ofrece, ofreciendo las instrucciones para que los contribuyentes pueden realizar los pagos de arbitrios municipales en la Empresa encargada para tales fines, ya sea con tarjetas débito, crédito o transferencias bancarias. Además de proporcionar acceso virtual a información sobre otros servicios. Evidencias: Empresa gestora de cobro de arbitrios con presencia física en el primer nivel del edificio del Palacio Municipal. Portal web del Ayuntamiento: https://ayuntamientosanpedro.gob.do/	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		No se evidencia
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se evidencia

7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	La institución cuenta con departamentos de: tecnología, servicios generales, transportación, electricidad, que se encargan de dar el mantenimiento a las instalaciones del edificio, a los equipos tecnológicos y a los vehículos propiedad de la institución. Evidencia: Registros de mantenimiento.	
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.	El Ayuntamiento cuenta con una estructura física de fácil y seguro acceso para todos los munícipes, personal y visitantes. Evidencia: Edificio en su estructura física	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se evidencia política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	El Ayuntamiento tiene a disposición de la comunidad todos los salones de actos que forman parte de su estructura física. Evidencias: Reglamento para el uso de los salones. Acuerdo para el uso de los salones	

5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.		No se evidencia
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	La institución cuenta con amplio espacio para parqueo de vehículos, uno para visitantes otro para empleados. También cuenta con rampas que dan acceso al interior del edificio a las personas con discapacidad. Evidencias: Fotos de parqueos, fotos de las rampas.	

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.	El Ayuntamiento a través del Departamento de Asuntos Comunitarios realiza asambleas comunitarias anualmente, enfocados en detectar las necesidades de los grupos de interés. Evidencias: Fotos y minutas de asambleas en el Departamento de Asuntos Comunitarios.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se evidencia

3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)		No se evidencia
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	El Ayuntamiento cuenta con un Manual de Organización y Funciones que sirven para asignar las responsabilidades y competencias. Evidencias: Manual de Organización y Funciones (Indicador 1.02 del SISMAP).	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	El Ayuntamiento hace consenso para agilizar los procesos burocráticos institucionales adjunto al Concejo Municipal. Evidencias: Actas del Concejo Municipal en la Secretaría del Concejo Municipal.	
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.	El Ayuntamiento está comprometido con la innovación y optimización de procesos a través de las buenas prácticas nacionales e internacionales, usando las herramientas que le son ofrecidas, como es la Guía CAF, la cual se está actualizando en este momento. Evidencia: Indicador 1.01 del SISMAP, correspondiente al Plan de Mejora.	

7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se realiza
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).	El Ayuntamiento cuenta con un sistema financiero denominado MUNICIPIA, en el cual se resguardan todas las informaciones de los departamentos del área financiera. Evidencia: Sistema MUNICIPIA.	

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.	El Ayuntamiento está trabajando activamente con un programa de reciclaje donde se ha involucrado a toda la comunidad para que formen parte del mismo. Evidencias: Fotos, videos, anuncios, centros de acopio.	
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,		No se realiza

mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.		
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.	El Ayuntamiento tiene un Departamento de Género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos y el Concejo de Regidores designó una Comisión de Género del Ayuntamiento en fecha 3 de octubre del 2024. Evidencia: Organigrama y Resolución No.78-2024 que crea la Comisión de Género en los archivos de la Secretaría del Concejo Municipal.	
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.	Se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización a través de la página web, redes sociales y carteles. Evidencias: https://ayuntamientosanpedro.gob.do/, Facebook (Alcaldía Spm), Instagram (alcaldiaspm)	

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.	Actualmente el Ayuntamiento está trabajando con la Autoevaluación CAF. Evidencia: Indicador 1.01 del SISMAP (Plan de Mejora CAF)	
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.	El Ayuntamiento tiene un contrato con la empresa GSM, encargada del cobro de los arbitrios en el municipio y cuya oficina opera dentro del mismo edificio que alberga al Ayuntamiento. Evidencias: Contrato con la empresa GSM.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	El Ayuntamiento coordina reuniones de trabajo con instituciones como la DIGESET, Policía Nacional, el Ejército para la solución de problemas en la comunidad. Evidencias: Fotos y videos de los operativos en el Departamento de Tránsito y Transporte.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se realiza
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se realiza

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se utilizan asociaciones en diferentes niveles, tales como: Gobernación Provincial, DIGESET, Policía Nacional, entre otras, para la prestación de servicios coordinados como: recuperación y organización de espacios públicos, ordenamiento territorial, seguridad ciudadana, entre otras. Evidencias: Fotos y videos de las actividades realizadas	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		No se 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:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.		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.	La institución es monitoreada en materia de transparencia por los indicadores establecidos en el SISMAP Municipal, obteniendo puntuación de 100% en estos indicadores durante los últimos meses. Evidencias: SISMAP Municipal, Ranking del SISMAP Municipal	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		
--	--	--

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: 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).**1. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de 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.		

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.).		
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.		
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.

