

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Ayuntamiento de Boca Chica (ABC)

FECHA:

JULIO 2025

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El ABC desarrolló el marco institucional con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a la estrategia nacional de desarrollo y objetivos de desarrollo sostenible. Evidencias: Carnet de empleados con la misión, visión y valores, pagina web institucional y redes sociales.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El ABC tiene valores definidos y alineados a la misión y visión institucional y a la estrategia nacional de desarrollo. Evidencias: Carnet de empleados con la misión, visión y valores, murales, pagina web institucional y redes sociales.	
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.	Socializamos la misión, visión y valores periódicamente con los servidores públicos del ayuntamiento y proveedores. Además, los mostramos en murales y carnet de empleados. Evidencias: Memoria Institucional Alcaldía Boca Chica - 2024-2025	

	https://ayuntamientobocachica.gob.do/transparencia/wp-content/uploads/2025/04/Memoria-Institucional-Alcaldi%CC%81a-Boca-Chica-2024-.2025.pdf	
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.	El ABC actualizó reciente la misión, la visión y los valores para adaptarnos a los cambios del entorno externo considerando las tendencias actuales, la transformación digital, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos. Evidencias: Carnet de empleados con la misión, visión y valores, actividades publicadas en página web institucional y redes sociales, minutas de reuniones y listado de asistencia.	
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Contamos con un código de ética municipal, que rige el comportamiento de los servidores públicos. Evidencia: Código de ética institucional	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	El ABC refuerza la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la institución a través de actividades sociales entre los colaboradores, reuniones. Evidencias: Archivo fotográfico, Redes sociales, pagina web institucional.	

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:	El ABC cuenta con una estructura organizacional aprobada.	Actualizar el manual de organización de funciones y estructural la nómina en función de las unidades aprobadas en la estructura orgánica.
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).	Evidencia: publicado en la página web, Sismap municipal	
2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.	Contamos con un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas. Evidencia: Archivos Depto. Recursos Humanos	Este manual de funciones está en proceso de actualización.
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.	El POA del ABC para el año 2025 contempla los objetivos generales, los objetivos específicos, indicadores de productos, las metas alcanzar, las actividades previstas, y el cronograma de ejecución de todos los niveles y áreas, de las metas. Evidencias: Sismap municipal, SISCompras https://ayuntamientobocachica.gob.do/transparencia/wp-content/uploads/2025/02/Plan-Operativo-Anual-POA-2025.pdf	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	El ABC realiza reuniones periódicas con el consejo de desarrollo municipal y sus funciones están claramente definidas. Evidencias: Archivos fotográficos, minutas de reuniones y publicaciones en nuestra página web y redes sociales institucionales.	

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.	A través del Sismap municipal los grupos de interés pueden dar seguimiento al rendimiento del gobierno local. Evidencias: Sismap Municipal	
6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.		No contamos con sistema de gestión de la información orientado al control interno.
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 ABC cuenta con un enlace SISMAP, este mantiene una comunicación constante con los diferentes entes involucrados en el mismo y socializa los requerimientos y avances alcanzados. Evidencia: Carta de designación de enlace SISMAP y correos remitidos dentro de la institución que guardan relación con el SISMAP	
8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	El ABC aplica los principios de gestión de la Calidad basado en el CAF Evidencias: CAF 2025	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	El ABC utiliza el sistema SIAFIM para las operaciones financieras internas del ayuntamiento. Evidencias: SIAFIM	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El ABC en acompañamiento con los asesores de la contraloría hace reuniones periódicas donde se realizan levantamientos, mejoras y socializaciones de los procesos. Evidencias: Procesos aprobados, Minutas de reuniones.	

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 ABC mantiene una comunicación efectiva interna y externa con todos los grupos de interés a través de nuestras de Facebook, Instagram y canal de WhatsApp. Evidencias: Mural informativo Institucional y redes Sociales https://ayuntamientobocachica.gob.do/transparencia/documentos/mural-informativo-2025/	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	En el ABC estamos comprometidos con la innovación y la mejora continua esto se visualiza con la ejecución de proyectos en el área de TI como son: Cableado estructurado institucional, Datacenter, Contratación de servicios de internet y teléfono para toda la alcaldía. Evidencias: Expedientes de ejecución de proyectos	
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.	El ABC realiza reuniones y comunicados a los grupos de interés antes de aplicar cambios en la organización. Evidencias: Se pueden comprobar en nuestro portal web, nuestras redes sociales, mural informativo, el brochures y manual de identidad.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	El Alcalde, Vicealcaldesa y demás funcionarios del ABC predican con el ejemplo al participar en los operativos de limpieza, inauguraciones, entre otros. Evidencias: Archivo fotográfico, redes sociales y pagina web institucional.	

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.	El Alcalde, Vicealcaldesa y demás funcionarios del ABC predican con el ejemplo al participar en los operativos de limpieza, inauguraciones, entre otros. Evidencias: Archivo fotográfico, redes sociales y pagina web institucional.	
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.	EL ABC se preocupa para que los servidores públicos estén al día en las actividades y acciones tanto interna como externas, así como también reconoce la labor extraordinaria que realizan los colaboradores, además Fomentamos la igualdad de oportunidades, premiamos la innovación y contrarrestamos cualquier tipo de discriminación. Evidencias: listado de la asistencia y fotografías de participación en las actividades.	
4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.	• Se realizan reuniones periódicas y comunicados para mantener informados a los empleados. Evidencias: Mural informativo, circulares, redes sociales, encuestas y listado de asistencia de reuniones	
5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	El ABC facilita a cada servidor público las herramientas de trabajo, los espacios adecuados y las capacitaciones orientadas para mejorar su desempeño. Evidencias: Registro de asistencia en las capacitaciones, fotos de áreas readecuadas y Órdenes de compra de equipos adquiridos. A través de reuniones se retroalimenta al personal.	

6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	En el ABC promovemos la autonomía en la toma de decisiones dentro de los equipos operativo y se fomenta la participación para la elaboración de la memoria institucional. Evidencias: Informes, memoria institucional.	
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).	El ABC se fomenta el aprendizaje continuo como parte de la cultura organizacional a través de charlas y capacitaciones para todos los servidores públicos. Evidencias: Listado de asistencia, plan anual de capacitación.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se reconoce el arduo trabajo de los colaboradores y sus equipos de trabajo. Evidencias: Entrega de certificaciones, Fotos, Redes Sociales, Murales Informativos.	

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 ABC realiza reuniones mensuales con el personal para alinearlos con los valores y estrategias de la institución, de igual manera en estas reuniones los servidores tienen la facilidad de exponer sus inquietudes, las cuales son tomadas en consideración para mejoras. El ABC, las juntas de vecinos, fundaciones y asociaciones tenemos un interés común con el fin de actuar conjuntamente en bien de la población. Actualmente interactuamos de manera continua por la vía digital con los ciudadanos, donde ellos nos exponen sus inquietudes y reclamos.	

	Evidencias: Página web institucional, redes sociales, fotos.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	El ABC realiza asambleas para recabar información de nuestros grupos de interés (Comunitaria, delegados y cabildo abierto) para poder concluir la elaboración del presupuesto participativo. Evidencias: POA, Informes ejecución y seguimiento Plan Operativo y Presupuesto Participativo, Actas de asambleas.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	El ABC identifica políticas públicas relevantes y las incorpora de manera efectiva en la gestión municipal. Planificamos el uso del suelo, promovemos un crecimiento urbano sostenible, Recuperamos parques, aceras, mercados y zonas turísticas como la playa de Boca Chica. Evidencias: Mural informativo, pagina web y redes sociales	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	• Los programas, planes y proyectos municipales están diseñados en consonancia con los lineamientos nacionales. Evidencias: POA	

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.).	El ABC ha gestionado alianzas con organizaciones comunitarias y sectores productivos y se ha promovido la colaboración con instituciones académicas (ITLA) y ONG's para el desarrollo de proyectos conjuntos. Evidencias: Acuerdos de colaboración, fotos en redes sociales y pagina web	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Los funcionarios del ABC participan en foros y eventos tanto locales como internacionales Evidencias: Fotos en redes sociales y pagina web institucional	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	• Se han implementado campañas de comunicación para fortalecer la imagen institucional y desarrollado estrategias de difusión sobre los logros y proyectos municipales. Evidencias: Se pueden comprobar en nuestro portal web, nuestras redes sociales, mural informativo, el brochures y manual de identidad.	

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.	Se involucra a los diferentes sectores de la sociedad, regidores y vocales en el análisis de los cambios locales para incidencia de la gestión municipal en la formulación del PPM. Evidencias: Relación de documentos. Actas de Cabildo abierto, PPM.	

	https://ayuntamientobocachica.gob.do/transparencia/wp-content/uploads/2024/08/Aprobacion-del-Presupuesto-Participativo.pdf	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	El ABC identifica los grupos de interés por medio del listado de actores locales del municipio, también por medios de foros y encuestas. Evidencia: listado de actores locales, encuestas de levantamiento de demanda de la comunidad	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No se evidencia que se analice las reformas públicas sectoriales
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Hemos implementado el autodiagnóstico CAF, en cual se presentan las áreas donde se debe mejorar en la institución. También evaluamos los riesgos internos para tener un plan de mitigación. Evidencias: Guía CAF	No se evidencia análisis FODA
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	En el ABC Implementamos todo el proceso del Presupuesto Participativo Municipal. Evidencias: Acta de Cabildo Abiertos, publicaciones en la página web y redes sociales, y evidencias en el SISMAP Municipal del Presupuesto Participativo Municipal (PPM).	

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).	El en ABC se han definido objetivos claros en función del marco estratégico institucional donde existen planes a corto, mediano y largo plazo alineados con la estrategia nacional de desarrollo. Evidencia: Plan Operativo Anual POA.	
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.	EL ABC Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal y conocer sus expectativas y necesidades, asegurando el fortalecimiento de la institución como gobierno local. Evidencias: Resolución que crea el concejo de desarrollo municipal, Minutas de reuniones e informes	
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.	El ABC convoca a asambleas comunitarias para la elaboración del presupuesto participativo por medio de la web, redes sociales, llamadas y perifoneos. Evidencias: publicaciones en redes, pagina web, y actas de asambleas.	
4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No se evidencia conformación de la Comisión Permanente de Genero
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.	El ABC toma en cuenta muchos aspectos de sostenibilidad ambiental, entre las cuales hemos desarrollado junto a la comunidad y empresas privadas las siguientes acciones: Limpieza de costas y la isla los pinos, reforestación de nuestros manglares, entre otros. Evidencias: Publicaciones en la página web y 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.	El ABC Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del Plan Operativo Anual. Evidencias: Presupuesto 2025, Plan anual de Compras, Certificaciones de fondos, Transferencia del gobierno central	
--	--	--

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.	En el ABC contamos con una planeación estratégica integral, tanto para la planificación y ejecución del POA, como para los imprevistos que se presentan en la semana en nuestra demarcación. EVIDENCIAS: POA, Reuniones semanales del equipo operativo y equipo económico.	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	El ABC a través del POA distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la institución. Evidencias: POA	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	El ABC informa en las reuniones mensuales al personal, las estrategias, los planes operativos y los resultados alcanzados y las asignaciones a seguir. Evidencias: Minutas de reuniones, Listado de asistencia y fotografías en nuestra pagina web y redes sociales.	
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.	El ABC Socializa con los grupos de interés y el Concejo de regidores, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, estableciendo una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos. Evidencia: Informe de cumplimiento de objetivos trimestral, portal de transparencia, actas de asamblea.	

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.	En el ABC contamos con un mecanismo de monitorización periódica de logros: Informe de cumplimiento de objetivos trimestral, que implementa la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional y la Dirección de comunicaciones y prensa. EVIDENCIAS: Informe de cumplimiento de objetivos trimestral, fotos.	
--	---	--

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.		No se evidencia
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.	En el ABC está elaborando autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF en el cual buscamos construir una cultura basada en la mejora continua. Evidencia: Autoevaluación CAF	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia política de innovación
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.	El ABC 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. Evidencias: Proyecto de cableado estructurado, renovación del datacenter y propuestas de empleados de proyectos innovadores	
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.	El presupuesto del 2025, aprobado por el Concejo de Regidores, incluye partidas presupuestarias para financiar los procesos de cambio y las actividades relacionadas.	

	Evidencias: POA, Presupuesto 2025	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	El ABC A través de, encuestas y demás vías de acceso al pensamiento e inquietud del ciudadano la Institución se percata de las demandas y necesidades de la ciudad. Evidencias: Redes sociales, canales de acceso a la alcaldía	

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.	Cada encargado evalúa la necesidad de su departamento y solicita a la Dirección de Recursos Humano el personal requerido para cumplir con los objetivos. Está a la vez presenta al Alcalde, cuidando no exceder el presupuesto establecido para cada Dirección.	
2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.		No se evidencia
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No se evidencia

4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	En el ABC a través de la Dirección de Recursos Humanos nos aseguramos que las personas seleccionadas tengan las competencias y capacidades idóneas para el puesto a desempeñar de acuerdo a las descripciones de puesto. Se verifica con los expedientes y a través de una entrevista y evaluación que el personal a promover tenga la capacidad y educación que exige el puesto. Evidencias: Evaluaciones, curriculums y certificaciones.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se verifica los expedientes y a través de entrevista y evaluaciones de el personal a promover tenga la capacidad y educación exige el puesto. Evidencias: Evaluaciones, curriculums y certificaciones.	
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.	la Dirección de Recursos Humanos realiza acuerdos de desempeño a todo el personal el cual incluye indicadores relevantes para promover y reconocer al empleado. Evidencia: entrega de certificados, fotos.	
7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se evidencia política de género.

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.		No se evidencia estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Por medio de vacantes y recomendaciones se atrae el personal técnico necesario para lograr los objetivos necesarios. Evidencia: Curriculumums	
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 realiza nuevas formas de aprendizaje en cursos impartidos por el INAP, MAP e INFOTEP. Evidencias: listado de asistencia a talleres, certificados. En la actualidad está en marcha el plan de capacitación donde todos los colaboradores tienen oportunidad de desarrollarse de acuerdo a las necesidades de sus puestos de trabajo Evidencia: Plan Anual de Capacitación	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencia
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.		No se evidencia

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).	En la actualidad está en marcha el plan de capacitación donde todos los colaboradores tienen oportunidad de desarrollarse de acuerdo a las necesidades de sus puestos de trabajo Evidencia: Plan Anual de Capacitación	
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	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Se brinda retroalimentación al personal sobre su evaluación desempeño. Evidencia: Fichas de evaluación firmadas y selladas por el personal evaluado	

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.	Existe un ambiente de comunicación abierto entre empleados y directivos, esto propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo. Evidencia: Minutas de reuniones, fotos de oficinas	

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.	Se involucra a los encargados y directores en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, y en la implementación de actividades de mejora. Evidencia: Minutas, fotos, matriz de objetivo.	
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.		No se evidencia
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	El ABC procura que el personal esté identificando proporcionándoles distintivos. Evidencias: Carnet de empleados, procesos de compras de uniformes.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se evidencia encuestas para medir el 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.	El ABC cuenta con buenas condiciones ambientales de trabajo. Evidencias: baños adecuados, seguros médicos de los empleados, aires acondicionados, sistema de limpieza diario	
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 ABC los empleados cuentan con un horario flexible de trabajo. Este horario va desde 8 de la mañana hasta las 3 de la tarde, de lunes a viernes. Evidencias: Sistema de ponche, libros de asistencia	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	El ABC otorga licencias médicas a todos aquellos colaboradores que las requieran y cumplan con los requisitos para poder optar por estas.	

	Evidencias: certificados de licencias, permisos de recursos humanos a empleados por licencias.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Si, se les brinda especial atención a los Empleados con discapacidad sin hacerlo sentir diferentes, existen rampas de accesibilidad Evidencia: Fotos, Carnet de empleados	
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).	Los empleados del ABC son reconocidos públicamente, se hacen entrega de reconocimientos o pergaminos donde destacamos la ardua labor que realizan. Evidencias: Pagina web, redes sociales, fotos, mural.	
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.	En ayuntamiento cuenta con la constitución de la asociación de servidores públicos. Evidencia: Resolución que crea la asociación de servidores públicos del ABC.	

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	El ABC a establecido alianzas con empresas, ONGs para proyectos municipales, Como son AES, DP WORK, Zona franca las américas. También a través del Consejo de Desarrollo Municipal, continuamos identificando socios claves. Evidencia: Concejo de desarrollo municipal	

Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.		
2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Tenemos acuerdos con cooperativas y bancos para realización de préstamos a una tasa preferencial a los empleados y para la adquisición de equipos para el ayuntamiento. Evidencia: acuerdos	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No se evidencia
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	• El ABC ha desarrollado alianzas público / privada en sectores clave como infraestructura y turismo. Evidencia: Fotos	
5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Se evidencia la existencia de un archivo y/o registros de proveedores que es verificado en cuanto a que cumpla con los requisitos de la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06 y es confirmado con la base de datos de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). Evidencias: Expediente de cada proceso de compras, Portal 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	El ABC cuenta con la Oficina de Libre Acceso a la información pública, Portal-Página Web y canal de WhatsApp. También realizamos anualmente el cabildo	

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.	abierto para dar inicio a la implementación del presupuesto participativo mediante asambleas y encuentros zonales. Se han implementado sugerencias obtenidas principalmente en redes sociales y comunicación directa con el departamento de prensa Evidencia: Cabildo abierto, redes sociales, solicitudes de información	
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.		No se evidencia que se define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras
3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	En la Página Web del ABC están publicados todos los servicios y tramites a cumplir que ofrece ayuntamiento Evidencias: Se pueden comprobar en nuestro portal web, nuestras redes sociales, mural informativo, el brochure y manual de identidad.	

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 ABC cuenta con un sistema capaz de generar las ejecuciones presupuestarias de acuerdo a lo establecido en la LEY 176-07, y nos ayuda a trabajar de una forma eficaz, eficiente, plan de compras, presupuesto y plan operativo anual alineados con los objetivos estratégicos y la legislación vigente Evidencias: Plan Anual de Compras (PACC), Presupuesto, ejecuciones presupuestarias	

2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.		No se evidencia escala salarial
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	En los procesos financieros se trabaja en equipo para la toma de decisiones, siempre comparando oportunidad vs necesidad presentada. Evidencia: Minutas de reuniones del equipo económico	
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.	EL departamento de tesorería opera utilizando el SIAFIM, lo cual que permite tener un control, existe el comité de compras y contrataciones, peritos que evalúan las compras de la institución. Evidencia: Comité de compras, SIAFIM	
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 equipo financiero del ABC planifica y monitorea la ejecución del gasto contemplado en el presupuesto y durante el proceso de formulación se contemplan presupuesto para género/diversidad, para proyectos y presupuesto participativo. Evidencia: Fotos de eventos sobre género en nuestras redes sociales y pagina web, presupuesto participativo y proyectos.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras están bajo la responsabilidad de los departamentos de Tesorería y Contabilidad Evidencias: Informes trimestrales, procesos de compras, Estados Financieros, Certificaciones de fondos.	

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).	El ABC asegura la 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. Evidencia: Actas de asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecuciones presupuestarias, nomina, 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
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.	Se han realizado intercambios de experiencias con otros organismos públicos.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		Es necesario crear estas redes de aprendizaje.

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.	El ABC asegura el acceso a la información relevante por medio de nuestra página web, Sismap municipal, y el portal transparencia. También contamos con la oficina de libre acceso a la información donde el ciudadano puede solicitar la información que considere. Evidencia: Sismap Municipal, portal de transparencia.	
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 que se retenga el conocimiento clave de las personas que dejan de laborar en el ABC

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.	El ABC cuenta con un sistema financiero SIAFIM, así como página web, Canales de WhatsApp entre otros servicios que brinda la institución. Evidencia: SIAFIM, pagina web, canales de WhatsApp	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia estudio (costo efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
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 la implementación de nuevas tecnologías relevantes para la organización e implementación de datos abiertos.
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.	Se han implementado protocolos para utilizar servicios o herramientas en la nube entre colaboradores Evidencia: correos institucionales	

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 protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética
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 la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades

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).	El ABC ha desarrollado planes de mantenimiento preventivo en para todo el ayuntamiento, así como el remozamiento de oficinas, compras de mobiliarios, de computadoras, de camionetas y herramientas de trabajo. Evidencia: Expedientes de compras, fotos, entradas de almacén y ejecución presupuestaria.	
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.	En el ABC los servidores públicos laboran en condiciones de trabajo seguras y efectiva. Contamos con rampas para personas con discapacidad física y las oficinas administrativas están abiertas de 8:00a.m a 3:00 p.m.	

	Evidencia: Rampas de accesos, fotos de instalaciones físicas.	
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 una política de ciclo de vida
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Tenemos disponibles una red de parques, canchas y Multiusos para actividades comunitarias y eventos culturales. También contamos con dos (2) funerarias Municipales y otra en construcción. Actualmente estamos terminando la biblioteca municipal. Evidencias: Pagina web, Redes sociales, Fotos.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	El ABC cuenta con una flotilla vehicular con sistema GPS que permite el control del uso indebido de los mismos. A través del Ministerio de Energía y Mina se han impartido charlas del uso razonable de energía y hemos tomado medidas de ahorro energético en edificios municipales. Evidencia: Sistema de monitoreo en tiempo real GPS, Fotos y listado de asistencia de charlas sobre el uso razonable de la energía.	
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.	El ABC contamos con parqueos, rampas, acceso al transporte público para todos los empleados, ciudadanos y grupos de interés. Evidencias: Fotos de edificación, rutas de transporte público	

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.	En el ABC identificamos y documentamos los procesos claves para garantizar transparencia y una estructura organizativa más ágil. Evidencia: Procesos aprobados, Sistema NOBACI.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se evidencia que se implemente el manejo de datos y estándares abiertos
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.)	El ABC para el análisis y la evaluación de los procesos y factores críticos ha documentado políticas y procedimientos para la valoración y administración de riesgo. De igual forma cada encargado en su matriz de POA identifica los factores de riesgo y la mitigación de los mismos. Evidencia: Política y procedimiento de valoración y Administración de riesgo, POA.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Cada proceso documentado en el ABC identifica las responsabilidades de cada área de gestión. Evidencia: Procesos documentados y aprobados.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Los procesos aprobados son revisados periódicamente para actualizar la versión y si es necesario cualquier requisito legal. Evidencias: Procesos revisados.	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se evidencia la innovación y la optimización de procesos

7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se evidencia indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se evidencia que se revise procesos para garantizar la protección de datos

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.	Los inmuebles y equipos tecnológicos que son cambiados y se encuentren en condiciones favorables son asignados a otras unidades organizativas, Departamento de transportación, Ornato y delegaciones hasta que cumplan con su ciclo de vida útil. Evidencias: Registros de activos fijos, Fotos	
2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.	En el ABC realizamos encuestas a los ciudadanos para para conocer sus necesidades y expectativas con relación a los servicios municipales. Evidencias: Encuestas, Redes sociales0	

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.	En todos nuestros programas, actividades y servicios municipales promovemos la inclusión y la igualdad de género garantizando el interés colectivo de los ciudadanos, clientes y todos los grupos de interés. Evidencias: Fotos, redes sociales	
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.	todos los servicios están publicados en la página web y nuestras redes sociales y contamos con horarios flexibles para los municipios. Evidencias: Se pueden comprobar en nuestro portal web y nuestras redes sociales.	

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.	En el ABC realizamos la autoevaluación CAF para identificar áreas de mejora en nuestra gestión y en el presupuesto ajustamos las necesidades de cada área, sus proyectos y actividades. Evidencias: POA, Presupuesto, 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.		
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Mantenemos comunicación constante con los proveedores de servicios recurrentes donde evaluamos planes de mitigación y tiempo de respuesta ante alguna eventualidad. Evidencias: Chat en los teléfonos	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia que se incorporen incentivos a empleados que creen procesos inter organizacionales
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.	Tenemos estándares comunes con la cámara de cuentas, con contabilidad gubernamental y con la contraloría general de la república Evidencias: Ejecución presupuestaria, nómina y conciliación bancaria y SIFE	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Hemos hecho asociaciones con el gobierno central para la adquisición de camiones compactadores, también con ECO5RD para mejorar la recolección de desechos sólidos de manera coordinada. Evidencias: Fotos, redes sociales, ticket del vertedero	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (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.	Hemos implementado varios instrumentos de comunicación para conocer la imagen global del Ayuntamiento, como encuestas, publicaciones a través de las redes, recepción de solicitudes de información, entre otras. En la última encuesta para conocer la imagen del ayuntamiento los resultados fueron los siguientes: Evaluación general de la gestión 2024 - abril 2025: Regular:29% Excelente:25% Buena:31% Evidencia: Resultados de encuesta	
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se evidencia mediciones de la percepción de los munícipes sobre los empleados del ABC
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No se evidencia mediciones de la percepción a los munícipes si se les toma en cuenta o no
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.	Se han publicado datos abiertos y reportes de gestión en plataformas accesibles y se ha habilitado la página web institucional y nuestras redes sociales.	No se evidencia mediciones de la percepción a los munícipes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles

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.	Se han implementado políticas de ética y mecanismos de control interno. Se han promovido valores de integridad y transparencia en la gestión pública. Evidencias: Se pueden comprobar en nuestro portal web, nuestras redes sociales, mural informativo, el brochure y manual de identidad.	No se evidencia mediciones de la percepción a los munícipes sobre la ética del gobierno local
---	--	---

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.	Se han implementado plataformas digitales para facilitar trámites.	No se evidencia mediciones de la percepción a los munícipes sobre tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios
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.	Se han implementado estándares de calidad en algunos servicios municipales. Se han optimizado procesos para mejorar tiempos de respuesta.	No se evidencia mediciones de la percepción a los munícipes sobre los servicios. Tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.
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.).	Se han implementado estándares de calidad en algunos servicios municipales. Se han optimizado procesos para mejorar tiempos de respuesta.	
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.	- Se han implementado procesos de modernización en varias áreas municipales. - Se han promovido iniciativas tecnológicas para mejorar la eficiencia.	No se evidencia mediciones de la percepción a los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.

5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se evidencia mediciones de la percepción a los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	• Se han reducido tiempos de respuesta en algunos trámites administrativos. Se ha mejorado la coordinación entre departamentos para optimizar la atención.	No se evidencia mediciones de la percepción a los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se evidencia mediciones de la percepción a los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 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 han realizado mediciones en este indicador
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 han realizado mediciones en este indicador
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 han realizado mediciones en este indicador

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se han realizado mediciones en este indicador
--	--	--

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.	• Se dispone de un sitio web oficial con información sobre servicios y noticias municipales. https://ayuntamientobocachica.gob.do/category/noticias/ • Se cuenta con un Portal de Transparencia que permite acceso a documentos legales y financieros. https://ayuntamientobocachica.gob.do/transparencia/ • Tenemos acceso a información en todas las redes sociales incluyendo grupos y canales de difusión por WhatsApp, además de los canales convencionales como línea telefónica directa y una oficina presencial de libre acceso a la información municipal y correo electrónico. Evidencia: Pagina web institucional, Redes sociales	
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.	• Los portales web ofrecen documentos clave como el organigrama, plan estratégico y estadísticas municipales, además se actualiza trimestralmente para mantener la información al día. Evidencia: Pagina web institucional, Redes sociales	

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.	Se verifica el rendimiento de los objetivos en los seguimientos al cumplimiento de los POA. Evidencias: Informes de avances y cumplimiento de los POA. Tuvo un cumplimiento de objetivos de 60%	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	• La OAI tiene disponibles todos los accesos y facilidades para solicitar informaciones públicas y da prioridad y seguimiento a la entrega de informaciones todos los meses, reportando igualmente a la máxima autoridad de estas solicitudes. Evidencia: Respuesta a solicitudes de información https://ayuntamientobocachica.gob.do/transparencia/documentos/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oaim/	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	En el ABC las oficinas administrativas laboran de 8:00 a.m. a 3:00 de lunes a viernes y las unidades operativas de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a domingo. Además, tenemos publicados en el portal de transparencia los servicios para servicios funerales, usos de suelo y recogidas de basura. Evidencia: Portal web institucional	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	• Se dispone tiempo de espera en algunos servicios, como uso de suelo y tiempo de respuesta en solicitudes de información.	No se han realizado mediciones
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.	Existen costos de algunos servicios como servicios funerales, usos de suelo y entrega de información. Evidencia: Pagina web institucional	
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.	• El sitio web contiene información sobre los servicios municipales.	

	Evidencias: Se pueden comprobar en nuestro portal web, nuestras redes sociales, mural informativo, el brochure y manual de identidad.	
--	---	--

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.	Tenemos contacto directo y permanente con los grupos de interés en el diseño del Desarrollo del presupuesto participativo, Desarrollo de Semana Santa, mesa de trabajo local, clubes deportivos, ONG y otros grupos de interés. Hemos generado espacios de trabajo conjunto con la comunidad, como las juntas de vecinos, las iglesias y los centros educativos. Evidencia: Listado de asistencia	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencia mediciones
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se evidencia mediciones
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Según lo establecido por la ley 176-07, en la inversión del 4% en salud, educación y género, para realizar actividades y proyectos diversos. Evidencias: Sismap, Ejecuciones presupuestaria	

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.	Se realizan reuniones periódicas para dar seguimiento y supervisión al cumplimiento del cronograma de las obras municipales, conjuntamente con la comunidad. Evidencia: Informes	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se evidencia mediciones
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.	El Ayuntamiento ha implementado el Presupuesto Participativo Municipal, permitiendo a los ciudadanos involucrarse en la planificación de inversiones municipales. Evidencia: Listado e asistencia	
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El Portal de Transparencia del Ayuntamiento ofrece acceso actualizado a todos los documentos creados por la institución y mantiene un seguimiento fiel de que se mantenga la claridad en todos los procesos.	

	Evidencias: Puntuaciones del portal transparencia, portal web, nuestras redes sociales, mural informativo.	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		No se ha realizado medición de clima institucional
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.	Se realizan reuniones de encargados departamentales donde se discuten temas estratégicos y se informa de los pasos a seguir involucrado el personal en la toma de decisiones. Empleamos la misión, visión y valores en los carnets, en el mural informativo, en las redes sociales. Evidencia: Listado de asistencia, minutas de reuniones	
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.	El ayuntamiento cuenta con un comité de calidad e involucra al personal en actividades de mejora. Evidencia: Minutas de reuniones	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión		No se evidencia mediciones a los colaboradores sobre la ética y los posibles conflictos de interés

de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se evidencia mediciones a los colaboradores sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	Hemos tomado con mucho carácter y transparencia la responsabilidad social del ayuntamiento. Hemos ido en auxilio de todos los grupos de interés en materia de ayudas médica, deportivas, escolares, materiales, ONG, ayudas a iglesias y toda la comunidad.	No se evidencia mediciones
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.	• Se han adoptado nuevas estrategias de participación comunitaria como reuniones de bloques comunitarios. • Se están digitalizando más procesos administrativos.	No se evidencia mediciones
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.	• Se han implementado herramientas digitales como WhatsApp y redes sociales para informar a la comunidad. • Se usa la tecnología para comunicarse con organizaciones de base.	No se evidencia mediciones
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.	• Se han establecido reuniones semanales o mensuales para planificación estratégica. • Se está organizando una mejor distribución de los bloques comunitarios para mejorar la atención. Evidencias: Se pueden comprobar en nuestro portal web, nuestras redes sociales, mural informativo, el brochure y manual de identidad.	No se evidencia mediciones

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
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:	Se realizan reuniones periódicas entre directivos y encargados departamentales para coordinar estrategias y evaluar avances.	No se evidencia mediciones sobre la opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.
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.	Existen esfuerzos por mejorar la comunicación y planificación.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se evidencia mediciones
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se evidencia mediciones
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se evidencia mediciones
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	• Se han fortalecido los canales de comunicación interna, incluyendo reuniones y grupos de WhatsApp.	No se evidencia mediciones
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.	• Se han realizado eventos de reconocimiento, incluyendo premiaciones y entrega de incentivos a empleados destacados.	No se evidencia mediciones
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.	Se han adoptado herramientas digitales y procesos de participación comunitaria innovadores. Evidencias: Se pueden comprobar en nuestro portal web, nuestras redes sociales, mural informativo, el brochure y manual de identidad.	No se evidencia mediciones

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	• Se ha fomentado una cultura de comunicación abierta y trabajo en equipo. • Se han realizado reuniones periódicas para escuchar a los empleados.	No se evidencia mediciones
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.	• Se han otorgado flexibilidades en algunos departamentos para equilibrar la vida laboral y personal. • Recursos Humanos considera situaciones individuales para apoyo en salud.	No se evidencia mediciones
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.	• Se evidencia igualdad de oportunidades en el acceso a beneficios y reconocimientos	No se evidencia mediciones
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se evidencia mediciones

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.	• Se han promovido ascensos internos basados en desempeño y vocación de servicio.	No se evidencia mediciones
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.	• Se han implementado actividades de motivación y eventos para reconocer el esfuerzo de los empleados.	No se evidencia mediciones
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.		No se evidencia mediciones

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.		No se evidencia indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.	Los empleados han participado en un 95% de las actividades de mejora que se realizan en el gobierno local.	

	Evidencia: Minutas de reuniones y listado de participación	
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se evidencia registro de dilemas ético
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		No se evidencia mediciones
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.	• Se han realizado capacitaciones con FEDOMU, DIGEIG, HACIENDA, DGCP y otras instituciones sobre gestión municipal. Evidencia: Minutas y listados de participación de las entidades del estado.	No se evidencia mediciones

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.	El ABC hace acuerdos y evaluaciones de desempeño desagregadas por género y edad a todos los empleados Evidencia: Sismap municipal ultimo periodo evaluado desde: enero, 2024 - HASTA: diciembre, 2024	
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).	Todas los directores y encargados cuentan con oficinas equipadas con computadoras, teléfono e internet para que el desarrollo de sus funciones sea más eficiente Evidencia: Fotos, Archivos de activos fijos	

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.	Se han recibido talleres y seminarios de FEDOMU sobre la Ley 176-07.	No se evidencia mediciones
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.	Se realizó un evento de reconocimiento a los empleados más destacados, entregando canastas navideñas y otros incentivos. Evidencias: Se pueden comprobar en nuestro portal web, nuestras redes sociales, mural informativo, el brochure y manual de identidad.	No se evidencia mediciones

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).	A través del departamento de Bienestar Social se ha realizado diversas obras sociales del presupuesto del 4% destinado a salud, educación y género. Hemos realizado múltiples actividades deportivas, culturales, educativas y humanitarias dirigidas a personas en situación de desventaja y con necesidades especiales, todas esas actividades y obras son abiertas al público en general. Evidencia: Fotos en redes sociales, pagina web, ejecuciones presupuestarias, expedientes de bienestar social.	
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.	El ABC cuenta con una reputación aceptable por parte de los munícipes. Contamos con canales de servicio, Canal de WhatsApp, Facebook, Instagram, página principal y portal de transparencia. Evidencias: Fotos de canales de servicio	
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.	En la última encuesta realizada a los munícipes, para conocer su opinión respecto a frecuencia y eficacia para proteger el medio ambiente y la recolección de residuos sólidos, el 83% dijo que están muy satisfechos con los esfuerzos realizados por la Alcaldía, el 17% no está satisfecho. Evidencias: Resultado de encuesta.	

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.	En la última encuesta realizada a los munícipes para conocer su opinión respecto a los esfuerzos para promover el desarrollo económico de la comunidad el 87% dijo que están muy satisfechos, el 13 % dijo que no está satisfecho Evidencia: Resultado de encuesta.	
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.	En la última encuesta realizada el 71.3% de los encuestados dijeron que han participado en reuniones comunitarias o consultas organizadas por la Alcaldía, mientras que un 28.7% no lo ha hecho. Esto evidencia una buena participación ciudadana, aunque hay un porcentaje relevante que permanece al margen del proceso comunitario. Evidencia: Resultado de encuesta	
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.	• Se han habilitado canales de información digital y reuniones comunitarias. • Se ha garantizado el acceso público a la información en el portal institucional. Evidencias: Se pueden comprobar en nuestro portal web, nuestras redes sociales, mural informativo, el brochure y manual de identidad.	No se evidencia mediciones

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).	Desde el ABC hemos realizado actividades para preservar y mantener los recursos del municipio: Charlas a estudiantes de los diferentes centros educativos del municipio. Talleres a juntas de vecinos sobre manejo de desechos sólidos. Vigilancia de los procesos de las empresas dentro del municipio. Jornada de limpieza periódica en la costa del municipio Creación de normativas ambientales y procedimientos. Evidencias: Redes sociales, fotos	No se evidencia mediciones
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.	Se realizan reuniones frecuentes con juntas de vecinos y bloques comunitarios para discutir necesidades locales	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.).	La Dirección de Comunicación monitorea permanentemente las publicaciones en los medios locales, así como artículos de opinión y redes sociales. Evidencias: Informes trimestrales en la Dirección de comunicaciones	
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.	• Se han realizado esfuerzos por garantizar la igualdad de oportunidades en la contratación municipal Evidencia: Nomina municipal, ver enlace https://ayuntamientobocachica.gob.do/transparencia/documentos/nomina/	

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.	• Se han recibido capacitaciones y talleres de instituciones como FEDOMU e INAP. • Se ha participado en encuentros con otras municipalidades.	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).	• Se han realizado operativos de salud en la comunidad.	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.	• Se han implementado acciones de responsabilidad social y transparencia. Evidencias: Se pueden comprobar en nuestro portal web, nuestras redes sociales, mural informativo, el brochure y manual de identidad.	No se evidencia mediciones
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia mediciones

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.	• Se han mejorado varios servicios municipales, como la limpieza de espacios públicos y operativos de ornato.	No se evidencia indicadores de resultados
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	• Se han realizado operativos de limpieza y embellecimiento con participación ciudadana. • Se han ejecutado proyectos de infraestructura que han beneficiado a la comunidad.	No se evidencia mediciones
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.	Se han recibido capacitaciones de FEDOMU para mejorar la gestión municipal.	No se evidencia mediciones
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	• Se han realizado acuerdos de colaboración con organismos gubernamentales y organizaciones comunitarias	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia mediciones
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	• Se ha fortalecido el uso de plataformas digitales y redes sociales para mejorar la comunicación con la ciudadanía.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	• Se han adoptado procesos para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas. Evidencias: Se pueden comprobar en nuestro portal web, nuestras redes sociales, mural informativo, el brochure y manual de identidad.	

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.		

2) Mejoras e innovaciones de procesos.	• Se han agilizado algunos trámites administrativos y procesos internos	
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.	• Se han realizado intercambios de experiencias con otros organismos municipales	
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	• Se han firmado acuerdos con instituciones públicas y privadas para desarrollar proyectos comunitarios	
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.	• Se ha fortalecido el uso de redes sociales y plataformas digitales para la comunicación con la comunidad	
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	• Se han realizado auditorías internas para evaluar la gestión administrativa.	
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	• Se han participado en capacitaciones organizadas por instituciones nacionales.	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	• Se han ejecutado los presupuestos conforme a los lineamientos establecidos.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).	Se han optimizado algunos procesos para reducir costos operativos.	

	Evidencias: Se pueden comprobar en nuestro portal web, nuestras redes sociales, mural informativo, el brochure y manual de identidad.	
--	---	--

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.