

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYTAMIETO MUNICIPAL DE QUISUEYA_

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>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).</p>	<p>El ayuntamiento de Municipal de Quisqueya ha desarrollado sus visión, misión y valores tomando en cuenta cada uno de los criterios que se van a utilizar a favor de los servicios que se brindara en la institución y permitiendo que los grupos de interés sean favorecidos con las estrategias a desarrollar.</p> <p>Evidencias: Visión, Misión y valores colgados en los diferentes departamentos y en una de las paredes céntrica del palacio municipal, colocado en el porta institucional y de transparencias, https://ayuntamientoquisqueya.gob.do/ publicado en redes sociales, aprobado atreves de resolución y documento.</p>	
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Nuestra responsabilidad está en la distribución del trabajo y los buenos servicios con un enfoque dirigido al diferente departamento de poner en función lo establecido atreves de la misión, visión y valores, tomando en cuenta todos los pasos a seguir.</p> <p>Evidencias: documentación, los diferentes esquemas de trabajo establecido para los alto directivos como para el personal en general.</p>	

<p>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.</p>	<p>En nuestro ayuntamiento optamos por la efectiva comunicación con los diferentes departamentos y con la aplicación de los esfuerzos a favor de la visión, misión, y valores, tomando en cuenta los factores a trabajar para mejoría de la misma.</p> <p>Evidencias: reuniones, publicaciones, talleres a favor del conocimiento, publicaciones en los diferentes grupos de intereses sociales.</p>	
<p>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.</p>	<p>Cada año nuestro ayuntamiento aplica estrategia para poner en función el desarrollo de los usos de la misión, visión y valores a través de los planes de capacitación, evaluación del personal, y se aplica nueva estrategia que vayan a la vanguardia de los tiempos.</p> <p>Evidencias. Redes sociales actualizadas y en función con equipo capacitado para que se muestren los cambios y aplicaciones tecnológicas, portales en función para el beneficio de los municipios, grupos de WhatsApp.</p>	
<p>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.</p>	<p>Contamos con equipo de profesionales de la materia con asesores que dan seguimiento a la ética que se trabaja en un código de ética más sólido para el beneficio del buen uso de los recursos y la transparencia.</p> <p>Evidencias. Nombramientos, contratos de servicios, aplicación de los gastos, plan de compras, registro en cámara de cuenta, constitución de asociación de servidores.</p>	
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>En cada reunión que se realiza en el ayuntamiento tenemos en cuenta tratar los temas de conflicto para la busca de soluciones con el fin de tener un clima laboral adecuado a los servicios brindados.</p>	

	Evidencias. Reuniones, plan de mejora, talleres de formación con certificación avalada en INAP Y INFOTEP, fotos, documentos.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>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).</p>	<p>Tenemos un organigrama aprobado que todos los departamentos figuran como parte de la administración exigida por (MAP). En el organigrama figuran los diferentes departamentos entre ellos los administrativos y lo de base.</p> <p>Evidencias. La resolución aprobada por el consejo de regidores y aprobada por el Ministerio de Administración Pública. (MAP), publicación en el Sismap Municipal.</p>	
<p>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.</p>	<p>En el Ayuntamiento municipal de Quisqueya se trabaja en la continua formación para aplicar un manual de procesos en los diferentes departamentos para que los usuarios tengan una mejor forma de recibir los beneficios, tanto administrativas como directos.</p> <p>Evidencias: documentos, planes de trabajo, distribución del personal, ruta de trabajo, horarios establecidos de entrada y salidas.</p>	
<p>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.</p>	<p>En este año 2024, nuestro objetivo principal es poner en función todos los departamentos de una manera eficaz y hemos desarrollado las evaluaciones correspondientes para que cada empleado se eficiente en el área que esté funcionando.</p>	

	Evidencias: evaluación y sus diferentes evidencias, documento, entrega para evaluación en el Ministerio de Administración pública.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Ya tenemos el Concejo de Desarrollo Conformado y Aprobado por el Concejo de Regidores y también estamos trabajando todo lo que concierne. Evidencias. Acta de aprobación, fotos, acta de conformación.	
5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.	Tenemos diferentes plataformas por lo cual se le da seguimiento a dicho rendimiento para que el ayuntamiento brinde todo lo necesario para que se realicen los servicios comunitarios. Evidencias: redes sociales documentación, portal de servicios, minutas de sociabilización y capacitación.	
6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	Utilizamos todos los sistemas que garanticen la buena gestión interna y externa e nuestro ayuntamiento de una manera eficaz y transparente de una maneta que se garantice el monitoreo para los logros estratégico y operativo de la organización. Evidencias: correos electrónicos de uso internos y por departamentos, solicitud de un correo institucional, grupos de wasap, mural informativo general, mural en rr Rh, mural en el departamento de compras, mural en planeamiento urbano	
7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	Contamos con un equipo de profesionales que se encargan de las evidencias y el desarrollo de del sistema de monitoreo municipal SISMAP, él enlace del sismap, encargado de libre acceso a la información, técnico en tecnología	

	Evidencias: Nombramientos, pago de servicios, redes, porrales el mismo SISMAP municipal.	
8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.		No se ha realizado.
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	<p>Tenemos los equipos tecnológicos necesarios para poner en función los diferentes departamentos en las áreas correspondiente, para el buen uso de las funciones y para el desarrollo de los colaboradores tomando en cuenta sus necesidades primarias.</p> <p>Evidencias: equipos tecnológicos, como computadoras, impresoras, copiadoras, servicios de sistemas internet, documentación registrada en los planes de compras.</p>	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>Cada día trabajamos a las buenas condiciones a favor d asegurar los procesos de servicios a favor de los munícipes, garantizando el uso fácil de las demandas proporcionada por los diferentes grupos de intereses.</p> <p>Evidencias: documento de demandas públicas de lo munícipes, fotos de acercamiento a los diferentes sectores, oficina de libre acceso a la información pública.</p>	
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.	<p>Utilizamos diferentes mecanismos para la comunicación y el acercamiento con los grupos de interés de una manera que se conozcan las necesidades de los munícipes atreves de los diferentes grupos de intereses.</p> <p>Evidencias: documentos, invitaciones sensibilizaciones para el consejo de desarrollo municipal, convocatorias</p>	

	a las juntas de vecinos para la aplicación del presupuesto participativo.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Cada empleado a través de su departamento se le brinda las capacitaciones correspondientes para el fortalecimiento de su conocimiento a fin de desarrollar una eficaz gestión. Evidencias: documentos, fotos, certificado, publicaciones en redes sociales.	
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se le informa continuamente tanto al personal interno como a los grupos de interés cada uno de los cambios e iniciativa para la mejora continua y fortalecimiento de la institución. Evidencias: documentos, publicaciones en los portales, en las redes sociales, a través de los boletines informativo, mural y diferentes medios.	

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:	Este ayuntamiento cuenta con todas las autoridades correspondiente a sus funciones selectiva por el pueblo a través de las elecciones. Evidencias. Certificación por la junta central electoral, toma de posesión, reconocimiento por la liga, nombramiento de directivos, documentos, consejo de regidores, nomina.	

<p>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.</p>	<p>Las autoridades electas y el personal actual muestran un desarrollo eficaz a favor de la gestión demostrando el interés de servir al pueblo y la estimulación al personal en compañerismo e integración laboral aplicando principios de valores y honestidad que facilitan el buen desarrollo de trabajo.</p> <p>Evidencias: documentación que avalan la profesionalidad del personal, integración laboral en los diferentes departamentos, grupos de wasap, fotos de celebración del día del trabajador</p>	
<p>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.</p>	<p>En cada uno de nuestros departamentos se predica con el ejemplo ayudando los unos a los otros de una manera que se cultiva la eficiencia del trabajo y se fomenta unión sin ningún tipo de discriminación entre compañeros y tenemos una cultura del buen desempeño brindado Las oportunidades.</p> <p>Evidencias. Documentación para reconocer el buen trabajo de los empleados, fotos de participación en las diferentes actividades sociales y gubernamentales.</p>	
<p>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.</p>	<p>Hemos establecido una cultura de comunicación efectiva para todos los departamentos de una manera que todos los departamentos estén informados de los acontecimientos actuales para el desarrollo de las funciones.</p> <p>Evidencias: por diferentes por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>	
<p>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.</p>	<p>Cada departamento tiene la tarea de dar lo mejor de si para brindar los servicios correspondientes, se le entrega todas las herramientas necesarias para el buen desempeño además atizamos metodologías de integración grupal para que todo conozcan los</p>	

	<p>diferentes departamentos con el fin de tener un personal capacitado.</p> <p>Evidencias: documentos, publicaciones, fotos, correos departamentales.</p>	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Tenemos personal que desempeñan sus funciones según su grupo ocupacional siendo, encargados departamentales, supervisores, asistentes y entre otros.</p> <p>Evidencias. Documentación, nomina, nombramientos, fotos, publicaciones en el portal.</p>	
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).	<p>Tenemos un plan de capacitación para nuestros empleados además de las formaciones de inducción para el buen uso de sus funciones de una manera que cada uno se sienta con la capacidad adecuada para realizar su desempeño laboral.</p> <p>Evidencias: documentación, certificaciones en cada curso realizado, fotos, publicaciones.</p>	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Implementamos una cultura de reconocimiento para desarrollar una iniciativa de motivación en cada departamento con el fin de ver mayor desempeño en las áreas laborales.</p> <p>Evidencias: fotos de celebraciones alusivos a día del trabajador, día de la madre, día de amistad, fotos de premiaciones.</p>	

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

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

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>	<p>Se realizan monitoreo y contacto de necesidades tanto para las autoridades como para los grupos de interés, tratando de fomentar el buen uso de los recursos humanos para poder realizar las funciones de exigencias a las diferentes posiciones, se trata de satisfacer las necesidades de las autoridades y se comparten los datos y problemáticas.</p> <p>Evidencias: documentos, grupos de wasap que usan para las diferentes comunicaciones, publicaciones, fotos de celebraciones que se alisan para la participación de los diferentes grupos.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Cada uno de los departamentos se mantienen a la expectativa de mantener las relaciones con las autoridades para facilitar el servicio y el intercambio de informaciones relevante para la comunidad.</p> <p>Evidencias: fotos, comunicaciones publicadas de las diferentes instituciones sociales con el ayuntamiento y las autoridades.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>En nuestro ayuntamiento se fomenta la identificación de las políticas públicas de una manera que la organización garantice la buena gestión.</p> <p>Evidencias: documentos correspondientes, fotos de reuniones que se realizan periódicamente, publicaciones, convocatorias.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>Tenemos una clara alineación al desarrollo del desempeño de la organización para conocer la política pública, alineado a las exigencias del ministerio de administración pública, para poder utilizar la mejor toma de decisiones.</p>	

	Evidencias. Documentos subidos y mandados a través de correo al ministerio de administración pública, resoluciones, licitaciones.	
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.).	<p>Estamos trabajando con los grupos de interés social para al conjunto de la alcaldía desarrollar los diferentes proyectos que forman parte de los diferentes planes gubernamentales de nuestro municipio.</p> <p>Evidencias. Concejo de Desarrollo Aprobado, Comité de Obra seleccionado por la asamblea de delegado realizado en los sectores, asociación de junta de vecino que inciden en el presupuesto participativo municipal.</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>El ayuntamiento de Quisqueya participamos en las actividades donde somos convocados, y formamos partes en asociaciones, organizaciones y grupos, además brindamos nuestro apoyo.</p> <p>Evidencias: fotos, invitaciones recibidas, documentaciones, publicaciones.</p>	
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.	<p>Tenemos actividades constantes a través de los diferentes medios de comunicación para promover nuestros servicios, damos más visibilidad al buen desempeño de nuestras funciones.</p> <p>Evidencias. Contratos de publicidad en radio y televisión redes sociales, por portal.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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
<p>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.</p>	<p>Realizamos un análisis periódico para estar al tanto de los diferentes cambios locales y las incidencias nacionales e internacionales de manera que integremos a la participación a las diferentes autoridades.</p> <p>Evidencias. Documentación, fotos, publicación, documentación legal.</p>	
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Cada tiempo adecuado realizamos el levantamiento de las necesidades a través de los diferentes grupos para tomar cuenta la aplicación de diferentes proyectos de manera que se fomente el desarrollo directo con las comunidades.</p> <p>Evidencias. Las asambleas comunitarias realizadas en cada sector para poder aplicar el presupuesto participativo de cada año a través de las salas de capitular de regidores, su aprobación.</p> <p>Reuniones con los diferentes grupos de manera que se visualicé.</p>	
<p>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.</p>	<p>Todo el tiempo estamos trabajando con los diferentes análisis que se desarrollan en cada departamento y trabajamos las estrategias específicas para que cada uno funcione de manera efectiva.</p> <p>Evidencias: documentos registrados, cronogramas de trabajos, plan de trabajo.</p>	

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.		No se ha realizado.
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.		No se ha realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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).</p>	<p>En nuestro ayuntamiento se implementa establecer la misión y visión como eje central para fijar los objetivos estratégico de una manera que se aplique en cada departamento de una manera efectiva, para definir las prioridades y poder socializar con los diferentes grupos de manera que se ejecuten los planes.</p> <p>Evidencias: documentos de participación ciudadanas, fotos de socialización y concientización</p>	
<p>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.</p>	<p>Se involucran los grupos de interés en todo lo que es formulación de los Planes de Desarrollo, presupuesto participativo, plan operativo para el fortalecimiento del Municipios.</p> <p>Evidencias. Los documentos registrados son en sismap, registro de todos los documentos en los archivos publicación</p>	

3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	Se están realizando todas las asambleas comunitarias, para conocer lo que los deseos de cada sector una manera que se focalicen las necesidades. Evidencias. Las asambleas comunitarias, documentos, listados de participación	
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 ha realizado.
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.		No se ha realizado.
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.	Contamos con equipo efectivo de hombres y mujeres profesionales en el área de finanza y contabilidad para asegurar y administrar los fondos y recursos para poder implementar todo lo requerido. Evidencias: documento de propuesta e presupuesto, plan anual de compras, documentación de donaciones.	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>		No se ha realizado.
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>		No se ha realizado.
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>		No se ha realizado.
<p>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.</p>		No se ha realizado.
<p>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.</p>		No se ha realizado.

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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>		No se ha realizado.
<p>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.</p>	<p>En nuestro ayuntamiento estamos trabajando la mejora continua de una manera que se desarrolla una cultura efectiva de implementación del desarrollo de la organización. Evidencias: documentos, fotos el portal institucional.</p>	

3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Tenemos una comunicación clara con el equipo para poder desarrollar las estrategias efectiva para poder brindar un buen servicio a nuestra comunidad.</p> <p>Evidencias: portal institucional y de transparencia, foto, documento, grupo de wassap, comunicación por los diferentes medios, mural informativo y correo electrónicos.</p>	
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.	<p>En nuero ayuntamiento es muy claro la eficacia a la hora de promover y socializar los aportes de cada departamento para poder implementar los planes de trabajo de una que lo servicios sean factible para los usuarios.</p> <p>Evidencias: plan de trabajo, estructura organizacional, documentos, fotos, grupos de wassap.</p>	
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.	<p>Tenemos todos los recursos que facilitan lo necesario para implementación de los cambios que se solicitan atreves de los diferentes planes de funciones.</p> <p>Evidencias: documentos, fotos, evidencias establecidas en sismap mu</p>	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	<p>En cada uno de los departamentos tenemos condiciones pautaada para que se desarrolle la mejora continua para una mejor función de los empleados, los indicadores son parte esencial para fortalecer cada uno de los departamentos.</p> <p>Evidencias: documento, plan de mejora, fotos, indicadores.</p>	

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.	En nuestro ayuntamiento se organiza un esquema de trabajo basado en las necesidades y desarrollamos periódicamente análisis para la visualiza las necesidades futuras. Evidencias. Documentación, plan de trabajo, fotos, manuales, talleres.	
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 ha realizado
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 ha realizado.
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.	Tenemos un proceso de selección de personal que va acorde con las exigencias de las competencias necesaria para brindar el servicio que se ofrece atreves de los diferentes departamento y que se centran en la aplicación de la misión, visión, valores.	

	Evidencias: exigencias de documento como son: curriculum, cedula, pasaporté, permiso de trabajo, la evolución conforme a la exigencias el Ministerio de Administración publica (MAP).	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>En cada departamento tenemos empleados que disfrutan del desarrollo profesional sin distinción de persona y posición de una manera que cada empleado tiene las mismas oportunidades de una manera viable y fácil.</p> <p>Evidencia, plan de mejora, plan de capacitación anual, documentación, evaluación de personal, desarrollo integral y psicológico</p>	
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.	<p>Cada departamento tiene un apoyo cultural vasado en la proactividad para la mejoría del trabajo en equipo, se realiza una actividad que demuestre la capacidad del empleado de una manera que desarrolle sus habilidades.</p> <p>Evidencia: documentos, fotos, videos, evaluaciones, certificado de participación en las actividades, premiaciones que se otorgan en cada departamento.</p>	
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 ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>	<p>En cada uno de los departamentos tenemos condiciones pautada para que se desarrolle la mejora continua para una mejor función de los empleados, los indicadores son parte esencial para fortalecer cada uno de los departamentos.</p> <p>Evidencias: documento, plan de mejora, fotos, indicadores.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>En cada departamento implementamos nuevas oportunidades para los ciudadanos de nuestro municipio para que sean parte de servicios ofrecemos oportunidades de empleo a profesionales en estudio para que puedan utilizar las instalaciones como parte de su formación.</p> <p>Evidencia. Recibimos currículos para el desarrollo de nuestros departamentos de una manera que cada uno de los que sienta la necesidad y capacidad solicite, talleres que se imparten de manera directa e indirecta, a través de diferentes instituciones.</p>	
<p>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).</p> <p>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</p>	<p>En nuestro ayuntamiento permitimos que se desarrollen los talentos mostrando las capacidades, permitimos las innovaciones y suplimos las necesidades para fomentar el crecimiento.</p> <p>Evidencia: documentos, talleres, fotos.</p> <p>Se establecen planes de trabajo que sean el paso para desarrollar competencia que ayuden a la formación del equipo.</p> <p>Evidencias: documentos, oficinas equipadas con lo necesario.</p>	

recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.		
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se le brinda a los empleados todo el apoyo requerido a través de talleres que formen parte del desarrollo personal y laboral. Evidencias: documentos, carnet, tutoriales, talleres, charlas virtuales de las diferentes instrucciones que ayudan a los ayuntamientos.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	En nuestro ayuntamiento se le brinda la oportunidad de aprendizaje al personal de una manera que tengan el conocimiento para ocupar cualquier posición requerida por las necesidades del momento. Evidencias: documento, nominas publicadas, ascenso, fotos, videos.	
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).	Todos los años se disfruta de las oportunidades de formación que se ofrecen a través de nuestro plan de capacitación anual de una manera que cada empleado en su área sea formado para que desarrolle una mejor función. Evidencias: plan de capacitación, formularios, listado de asistencia.	
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.	En nuestro ayuntamiento se realiza actividades formativas que ayudan a la formación técnica profesional de nuestro empleado, para mejorar el desarrollo de los servicios. Evidencias: Documentos, publicaciones en redes sociales, en el portal y en noticias, certificado.	

<p>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.</p>	<p>Se aplica actividades de integración y de formación para una buena comunicación y una buena alineación de trabajo tenemos herramienta que facilitan la comunicación.</p> <p>Evidencias: documentos, fotos, grupo de wassap, correos electrónicos, murales de información, anuncios en redes,</p>	
<p>10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.</p>		<p>No se ha realizado.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>	<p>Realizamos actividades continuamente que fomentan la integración y desarrollo del equipo de una manera que se utilice una buena comunicación laboral de una manera efectiva.</p> <p>Evidencias: fotos de actividades, grupos ocupacionales en función de sus áreas, documentos, grupos de wasap, flotas suministradas a los diferentes departamentos, radio de comunicación directa.</p>	
<p>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.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas,</p>		<p>No se ha realizado</p>

direcciones o departamentos, como para toda la organización.		
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	<p>Cada departamento tiene el honor de estar debidamente uniformado y carne tizado para que se identifique su función en el ayuntamiento.</p> <p>Evidencias: carnet, camisas con el logo del ayuntamiento, polo Cher para las áreas que lo requiere, camiones identificados y herramienta que identifican sus funciones.</p>	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se ha realizado
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	<p>En cada uno de los departamentos tenemos encargados capacitados para que se brinde un buen ambiente laboral tomando en cuenta funcione de cada colaborador.</p> <p>Evidencias: documentos, certificado de participación en curso de prevención, herramienta que se utilizan en caso de incendios.</p>	
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	<p>En nuestro ayuntamiento entendemos los tiempos de innovación y transformación si se requiere trabajo bajo un equilibrio de cuidado para el empleado, lo utilizamos con las herramientas necesarias.</p> <p>Evidencias: covid-19, licencias, documentos, fotos, conversaciones que se utilizan por medios a correos, herramientas suministradas.</p>	

<p>8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.</p>	<p>Se respetan los tiempos parciales como hora de almuerzo, lactancias, tomar agua, ir al baño las licencias por motivo de maternidad y de alguna lesión, enfermedad</p> <p>Evidencias: Documentos, que avalen alguna lesión, enfermedad o maternidad, tiempo de almuerzo establecido.</p>	
<p>9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Tenemos atención requeridas con los empleados que tienen alguna discapacidad o algún problema de salud ya sea momentánea o permanente, a los que tienen algún tipo de accidentes laborales le brindamos accesoria necesaria.</p> <p>Evidencia: documento, contrato que especifica la condición del empleado a la hora de ser contratado.</p>	
<p>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).</p>	<p>Fomentar el crecimiento es parte nuestra política de trabajo bajado en el reconocimiento, formación, y compensación de una manera que el empleado disfrute se parte del equipo, disfrutan del todo lo establecido por la ley.</p> <p>Evidencias: documentos, contrato, cheques, reconocimientos, fotos, redes sociales, portal de transparencias.</p>	
<p>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.</p>		<p>No se ha realizado</p>

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.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>		No se ha realizado
<p>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.</p>		No se ha realizado
<p>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.</p>		No se ha realizado
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		No se ha realizado
<p>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.</p>		No se ha realizado

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>		No se ha realizado
<p>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.</p>	<p>Tenemos una oficina de libre acceso a la información pública que de una manera directa le brinda todas las informaciones que necesita.</p> <p>Evidencias: buzón de sugerencias en la recepción, escríbele al Alcalde por el portal institucional, visitas en días específicos para escuchar al pueblo</p>	
<p>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.</p>	<p>Nuestra gestión brinda una eficacia para llenar las expectativas del munícipe de una manera que se informe al cliente del servicio.</p> <p>Evidencias: documento de las formas de recibir el servicio solicitado, formularios, facturas, catálogos de servicios, departamentos de suministro.</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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).</p>		No se ha realizado
<p>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.</p>		No se ha realizado
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>		No se ha realizado
<p>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.</p>		No se ha realizado
<p>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.</p>		No se ha realizado
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>		No se ha realizado
<p>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).</p>		No se ha realizado

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>		No se ha realizado
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 ha realizado
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Somos un ayuntamiento que implementamos las oportunidades de transformación digital, estableciendo un marco de exigencia que establezca metas en los empleados.</p> <p>Evidencias: compra de equipos tecnológicos que faciliten la viabilidad del trabajo, computadoras, sistemas, pago de internet, personal capacitado en las áreas de tecnología, pago de servicio de sistema.</p>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se ha realizado
5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.		No se ha realizado

6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	No se ha realizado
--	--------------------

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Tenemos una política de gestión tecnológica de una manera que los departamentos logren objetivos, cumpliendo con las exigencias de los tiempos de una manera efectiva. Evidencias: equipos tecnológicos, nombramientos en los diferentes departamentos.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se ha realizado
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)	Somos un ayuntamiento que implementamos las oportunidades de transformación digital, estableciendo un marco de exigencia que establezca metas en los empleados. Evidencias: compra de equipos tecnológicos que faciliten la viabilidad del trabajo, computadoras, sistemas, pago de internet, personal capacitado en las áreas de tecnología, pago de servicio de sistema.	
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.	Somos un ayuntamiento que implementamos las oportunidades de transformación digital, estableciendo un marco de exigencia que establezca metas en los empleados. Evidencias: compra de equipos tecnológicos que faciliten la viabilidad del trabajo, computadoras, sistemas, pago de internet, personal capacitado en las áreas de tecnología, pago de servicio de sistema.	

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 ha realizado
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se ha realizado
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se ha realizado

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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).</p>		No se ha realizado
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los municipios, personal y visitantes.</p>	Somos una institución que proporcionamos seguridad a nuestro empleado, acondicionamos las instalaciones para que cada empleado se sienta en un ambiente laboral adecuado de una manera efectiva.	

	Evidencias: las instalaciones y el mantenimiento que se ha brindado, documentos, facturas, aprobaciones.	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se ha realizado
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Tenemos una política de servicio integrar para la comunidad trabajando de la mano con las juntas de vecinos y le proporcionamos el acceso a las instalaciones de nuestro edificio municipal. Evidencias: las instalaciones del palacio municipal, salón de acto, actividades que se realizan periódicamente, fotos, entidades que solicitan,	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.		No se ha realizado
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.	Tenemos garantizado para todos los munícipes el debido uso del palacio municipal de una manera que se sientan cómodo para utilizarla, le damos facilidades y desarrollamos actividades de participación ciudadana. Evidencias: documentos, fotos, carta de solicitudes, visita constante de los munícipes al palacio municipal.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		No se ha realizado
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se ha realizado
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)		No se ha realizado
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se ha realizado
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se ha realizado
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 ha realizado

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 ha realizado
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 ha realizado

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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>	<p>En nuestro ayuntamiento identificamos las necesidades de los munícipes para crear productos y servicios que ayuden a suplir las exigencias, utilizamos mecanismo de reciclaje y reutilización de producto para garantizar un consumo adecuado.</p> <p>Evidencias: documentación, anuncios, formulario, reutilización de papeles, de herramientas.</p>	
<p>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.</p>	<p>Tenemos oferta de servicio a disposición del munícipe de una manera fácil y directa para que los grupos de interés sean impactados, les proporcionamos formularios que expongan sus ideas y evidencie las necesidades.</p> <p>Evidencias: documentaciones, formulario, fotos, solicitudes de servicios por parte de la sociedad.</p>	

3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.		No se ha realizado
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.	En nuestro ayuntamiento entendemos la importancia de que se promueva los servicios y brindamos acceso a los diferentes medios de servicios para los usuarios. Evidencias: documentación, contrato de publicidad, anuncios en los diferentes medios de radio y televisión.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>		No se ha realizado.
<p>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.</p>		No se ha realizado

3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Tenemos diferente grupo que proporcionan facilidad a la hora de solucionar cualquier problema que pueda estar afectando el servicio. Evidencias: documentación, redes sociales, portal de transparencias, correos electrónicos, grupos de wasap	
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 ha realizado
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se ha realizado
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se ha realizado

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	Trabajos a diario estrategia que ayuden a la buena imagen de trabajo y servicios en la reputación de nuestro ayuntamiento, tomando en cuenta todos los	

diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	departamentos a la hora de implementar el buen servicio. Evidencias: documentación, grupos que identifican sus funciones	
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se ha medido
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No se ha medido
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		No se ha medido
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se ha medido

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

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

qué tan fácil es 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.		No se ha medido
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se ha medido
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se ha medido
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se ha medido
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se ha medido

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

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.		No se ha medido
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.		No se ha medido
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se ha medido
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.		No se ha medido

2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.		No se ha medido
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No se ha medido
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se ha medido
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se ha medido
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se ha medido
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se ha medido
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.		No se ha medido

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

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

Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.		No se ha medido
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se ha medido
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se ha medido
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha medido

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se ha medido
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se ha medido
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha medido

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		No se ha medido
3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.		No se ha realizado
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No se ha medido
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se ha medido
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se ha medido
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se ha medido
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se ha medido

9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se ha medido
--	--	-----------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No se ha medido
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se ha medido
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se ha medido
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se ha medido
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha medido
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se ha medido

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		No se ha medido
--	--	-----------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		No se ha medido
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.		No se ha medido
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se ha medido
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se ha medido

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>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.</p>		No se ha medido
<p>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.</p>		No se ha medido
<p>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.</p>		No se ha medido

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

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

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		No se ha medido
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No se ha medido

3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.		No se ha medido
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se ha medido

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>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).</p>		No se ha medido

<p>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.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>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.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>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.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>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.</p>		<p>No se ha medido</p>

<p>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.</p>		<p>No se ha medido</p>
--	--	------------------------

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</p> <p>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).</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>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.</p>		<p>No se ha medido</p>

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

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

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

SUBCRITERIO 9.I. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

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

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Tenemos una gestión eficaz de los recursos disponible del diferente departamento en cuanto a la gestión humana que es de vital importancia para el desarrollo del conocimiento. Evidencias: departamento de tesorería y sus encargado, contralor y departamento de contabilidad, documento.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	_En el ayuntamiento de Quisqueya, en la gestión 2024/2028 se ha implementado una mejora continua pensando en la actualización de los procesos para mejorar el servicio interno y externo. Evidencias: documento, equipo de tecnológico, medios de comunicación.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se ha medido
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se ha medido
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se ha medido

6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		No se ha medido
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se ha realizado
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Aplicamos el presupuesto cada año conforme a lo aprobado por el consejo de regidores y cumpliendo con las exigencias del MAP></p> <p>Evidencias: Presupuesto aprobado, acta de aprobación, documento en los diferentes sistemas de estandarización de finanzas.</p>	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha realizado

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.