GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Ayuntamiento Municipal Sabana Yegua, Azua de Compostela

FECHA:

JULIO 2025

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assestment 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.

C R I T E R I O S F A C I L I T A D O R E S.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El Ayuntamiento de Sabana Yegua tiene formulada su Misión, Visión y valores se implica a los grupos de interés. Evidencias: Misión y Visión.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El Ayuntamiento cuenta con un marco de valores alineados con su Misión y Visión. Evidencia: Publicación en el portal web.	
3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.		No se evidencia comunicación, socialización, de la misión, visión y valores
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la	La misión, visión y valores fueron revisados en el año 2024,2025. Visión y Valores	

transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.		
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	El ayuntamiento cuenta con un código de ética para prevención de comportamientos no éticos. Evidencias: Código de ética, talleres impartidos por INFOTEP sobre Resolución de Conflictos Éticos, fotografías y listados de asistencia	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).		No se evidencia que se refuerce, la confianza, lealtad, respeto.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).	En el ayuntamiento tenemos un organigrama, con los diferentes niveles definidos y manual de funciones y de cargos aprobados. Evidencia: Organigrama aprobado, manual de funciones y manual de cargos.	No se evidencia socialización con el personal los manuales de organización y funciones. Y que las nóminas estén estructuradas en función a las unidades aprobada.

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.	El manual cuenta con un manual de funciones por áreas aprobado Evidencia: resolución que aprueba el Manual	No se evidencia la socialización con el personal
3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	El ayuntamiento define objetivos y resultados cuantificable para todos los nivel y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto en la organización Evidencia: matriz con indicadores para medir los objetivos y evaluar el desempeño a través de una plataforma digital.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	El Ayuntamiento cuento con Consejo de Desarrollo Municipal aprobado en el 2024 por el Concejo de Regidores Evidencia: resolución que aprueba el Consejo de Desarrollo Municipal y resolución que aprueba el reglamento del CDM	
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.	Por el SISMAP Municipal y servicios los grupos de interés dan seguimiento al gobierno local. Evidencia: SISMAP Municipal	No se evidencia un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo a las funciones institucionales
6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.		No se evidencia sistema de gestión de riesgo
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 enlace SISMAP designado en el 2024 por la máxima autoridad Evidencia: comunicación de designación de enlace, listados de asistencia, minutas de reuniones	

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.	En el Ayuntamiento aplicamos autoevaluación CAF en el año 2025.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	El ayuntamiento cuenta con un sistema de administración financiera electrónica, portal web y algunos de sus servicios están publicados en línea de manera informativa, se utiliza para las solicitudes acceso a la información el SAIP y el portal transaccional para las compras Evidencia: Sistema financiero, portal web.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se generan condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos Evidencia: Salón de Capacitación.	
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.	Creamos condiciones para una comunicación interna y externa eficaz Evidencias: Correo, flotas, grupos de WhatsApp Circulares, memorándum, intranet, fotos, página web, redes sociales, convocatoria a reuniones, publicaciones en los medios	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Demostramos el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación Evidencias: Desde la alcaldía se evidencia el compromiso o con la mejora e innovación a través de los diversos proyectos implementados con el acceso a la ciudadanía a través de los medio electronicos, Comunicación Capacitación de Secretaria.	No se evidencia que se retroalimentación a los empleados
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		No se comunica iniciativas de cambio de los efectos esperados a los empleados y grupos de interés.

Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	Las máximas autoridades de la institución predican con el ejemplo al participar en los operativos de limpieza, inauguraciones, ha impuesto amonestaciones, sanciones o desvinculación al personal de la alcaldía que han cometido faltas, sin distinción de las personas de que se trate, mostrando igualdad en el trato, ha mostrado su interés por la protección de los animales, entre otros Evidencias: Fotos participación en operativos, publicaciones en medios.	
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.	Las máximas autoridades de la institución predican con el ejemplo al participar en los operativos de limpieza, inauguraciones, ha impuesto amonestaciones, sanciones o desvinculación al personal de la alcaldía que han cometido faltas, sin distinción de las personas de que se trate, mostrando igualdad en el trato entre otros Evidencias: Fotos participación en operativos, publicaciones en medios, sanciones impuestas.	
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.	Promovemos una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados. Evidencias: conversaciones de grupos departamentales de WhatsApp.	
4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.	Informamos y consultamos a los empleados en asuntos claves relacionados con la organización, usando murales, web, correos institucionales entre otros. Evidencias: grupos de WhatsApp, correos, convocatorias, redes sociales, reuniones, etc.	

5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.		No se evidencia empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos.
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	En la alcaldía se promueve el empoderamiento del personal, delegándose responsabilidades de proyectos y/o de delegación de firma. Evidencias: remisión de informes financieros, designación del representante de la máxima autoridad en el comité de compras, rendiciones de cuentas del secretario general en el Concejo de Regidores.	
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).	Desde la alcaldía se promueve la cultura de aprendizaje, se imparten charlas, cursos, diplomados y talleres, motivando al personal a superarse.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se evidencia reconocen y se premian los esfuerzos individuales como en equipo. Evidencias: evaluación de desempeño 2025 vía una plataforma digital.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.		No se evidencia analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	La alcaldia tiene participación en el Consejo para el Desarrollo Estratégico de Sabana Yegua, en el cual participan autoridades políticas, organizaciones públicas, privadas, sociedad civil, centros educativos	

	entre otras, a través del cual se definen las políticas para el municipio; adicional es miembro en la mesa de seguridad ciudadana, donde participan instituciones relacionadas con el tema y representantes de la sociedad civil. Evidencias: composición de la mesa de seguridad ciudadana, registro de asistencia.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No se evidencian la identificación de políticas públicas relevantes para la organización.
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	En la formulación de los POA's por áreas se alinean los objetivos y metas, para asignar los recursos necesarios que garanticen la consecución de los mismos, también en el PMD, POT y por medio del Consejo Económico y Social se alinea la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas EVIDENCIA: Plan Municipal de Desarrollo (PMD), Plan Operativo Anual (POA) y Plan de Ordenamiento Territorial POT	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	Se involucran los políticos en el desarrollo de la Gestión, se convocan los regidores para la toma de decisiones, se realizaron consultas ciudadanas para la elaboración del plan de Ordenamiento territorial, se involucra la sociedad en general para la formulación del presupuesto participativo, también en la creación del PMD y del Consejo Económico y Social. Evidencias: convocatorias, actas de concejo, mesas de trabajo, el Plan Municipal de Ordenamiento Territorial, material gráfico, apadrinamientos de parques, Plan Municipal de Desarrollo (PMD), Resolución que crea Consejo Municipal de Desarrollo	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La alcaldía ha participado en actividades de elección de los miembros de las juntas de vecinos y clubes del municipio, en eventos deportivos, asociaciones de	

	choferes, entidades religiosas. Evidencia: actas de elecciones de juntas de vecinos, asociaciones, otros	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	Se contribuye y promueve el conocimiento Público, reputación y reconocimiento de la organización, se promueve por medio de las redes sociales, pagina web y demás medios de comunicación. Evidencia: rendición de cuenta Sabana Yegua, Redes Sociales, Formularios OAIM	No se evidencia publicidad en la página web, centrada a los grupos de interés y servicios que brinda.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	En la formulación del PMOT 2025, del PES 2025, en las asambleas del PPM y en la creación del CMD y del PMD, se involucró a los regidores y vocales en el análisis de los cambios locales para incidencia de la gestión en las comunidades y todo Sabana Yegua. Evidencias: Plan de Ordenamiento Territorial (PMOT), Plan Municipal de Desarrollo (PMD), Resoluciones Consejo Económico y Social (CMD).	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se identifican por medio del presupuesto participativo y las asambleas eleccionarias de las juntas de vecinos y en la creación del CMD. Evidencias: Actas de Reuniones del Consejo de Desarrollo Municipal.	

3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No se evidencia analiza las reformas publicas sectoriales para revisar/redefinir estrategia efectivas en beneficio del municipio o demarcación
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.	Se evidencia analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas Evidencias: mesas de trabajo, para la elaboración del POA Y PMD, realización de FODA y socialización, listados de asistencia y fotografías.	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Se implementa todo el proceso del PPM. Evidencias: Acta de Cabildo Abiertos, publicaciones en la página web de todo lo referente al Presupuesto Participativo Municipal (PPM)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).	La misión y visión, desglosa objetivos estratégicos y operativos. Evidencia: Misión y Visión	No se evidencia si son basados en la estrategia nacional de desarrollo.
2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.	El Ayuntamiento involucra a los grupos de interés en la formulación del PMD, POA a través de si CDM y mesas temáticas, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Evidencia: actualización de actores locales, listados de asistencia, conformación de mesas temáticas y fotografías.	

3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	Se convoca a asambleas comunitarias para la elaboración del presupuesto participativo por medio de la web, redes sociales y periódicos. Evidencias: publicaciones en redes, web, noticias y actas de asambleas	
4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.	El ayuntamiento cuenta con una Comisión Permanente de Género y actores de la sociedad civil.	
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.	El Ayuntamiento toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, realizando actividades de reforestación en diferentes puntos de la ciudad, la ciudad cuenta con una planta de reciclaje y también se colocan bombillas tipo led en calles, parques y avenidas, también se realizan jornadas de reforestación en todo el municipio. Evidencia: Planta de Reciclaje, bombillas LED, jornadas de reforestación	
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	El ayuntamiento realiza sus planes anuales de compras, presupuesto, aseguran los recursos por medios de los fondos que recibe del gobierno y por sus ingresos propios en las recaudaciones por arbitrios. Evidencia: Resoluciones de cobros de arbitrios, planes de compras, presupuesto, transferencias del gobierno.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	Implementamos la estrategia y planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. Por medio de su plan estratégico, plan operativo, plan municipal de desarrollo. Evidencias: Plan Operativo, Plan Estratégico y Plan Municipal.	No existe mapas de procesos para los servicios
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	De manera externa diferentes áreas son monitoreadas por los indicadores del SISMAP Municipal. Evidencia: SISMAP Municipal	No se evidencia que de manera interna se distribuyen planes y tareas por indicadores.
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Se comunica al personal de manera eficaz, las rendiciones de cuentas anuales, los planes municipales de desarrollo, en la elaboración de los POA. Evidencia: murales, listados de asistencia, POA	
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 trasparencia de cara a los ciudadanos.	En cada sesión del Concejo de Regidores se realiza una rendición de cuentas de las principales actividades del mes, se publican en el portal de transparencia las ejecuciones presupuestarias, logros y avances del PMD. Evidencias: Rendiciones de cuentas, actas y resoluciones del Concejo de Regidores, portal de transparencia	
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.	El Ayuntamiento cuenta con una herramienta digital, que le permite verificar el cumplimiento de los logros de la organización. Evidencias: Matriz de rendición de cuentas, solicitud	

SUBCRITERIO 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se identifican necesidades de cambios y posibles impulsos de innovación por medios de las tecnologías, creando sistema de evaluaciones en línea, creando métodos de pagos electrónico. Evidencias: Plataforma de Evaluación de Desempeño, pagos con tarjetas	
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.	El Ayuntamiento elabora Plan de Mejora CAF, en el cual está sumergido en un proceso de mejora continua. Evidencia: GUIA CAF y Plan de Mejora	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se cuenta con una política y no se evidencia que se comunica sus objetivos y resultados a los grupos de interés relevantes.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se evidencia que se promueve ideas innovadoras por parte del personal
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.	Se asegura la disponibilidad de recursos en el presupuesto para planes CAF. Evidencia: Presupuesto	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Se utiliza como método de mejora el CAF y el SISMAP Municipal.	No se evidencia que se usen los resultados para la mejora continua

	Evidencias: SISMAP y Guía CA	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.		No se realizan análisis de las necesidades actuales y futuras de recursos humanos
2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	La institución cuentas con manuales de funciones y de cargos aprobados y políticas de recursos humanos. Evidencias: Manuales de Cargos y Funciones	No se evidencia que la política de recursos humanos este implementada en forma transparente, basada en criterios de reclutamiento, promoción, remuneración, considerando las competencias futuras necesarias
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.	Se evidencia un manual de políticas y procedimientos del área de recursos humanos donde se consideran los principios de equidad, neutralidad, diversidad e igualdad de oportunidades. Evidencias: políticas de recursos humanos	
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.	La Dir. de Rec. Hum. del ayuntamiento procura apegarse a la Ley 41-08 con respecto a la gestión del personal y el otorgamiento de permisos. En las estaciones existen personal discapacidades varias y los mismos son funcionales con sus responsabilidades	

5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No se evidencia que sea realizan concursos públicos de carrera administrativa municipal
6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.	El ayuntamiento todos los años realiza sus evaluaciones de desempeño al personal. Evidencias: Fichas de evaluaciones de desempeño 2025 vía plataforma digital	
7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se evidencia que se haya creado Unidad Genero

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Se identifican a través del levantamiento de necesidades provisto por el INAP, se realizan proceso de reclutamiento y selección, evaluaciones de desempeño laboral. Evidencias: evaluaciones de desempeño.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.		No se evidencia que haya asesores

3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.	Se realiza nuevas formas de aprendizaje en cursos impartidos por el INAP. Evidencia: detección de necesidades, Plan Anual de Capacitación 2025	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencia un sistema y métodos de inducción interno del personal.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.		No se evidencia que se promueve la movilidad interna y externa de los empleados
7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Anualmente se realizan un Plan Anual de Capacitación que incluye métodos modernos de formación. Evidencias: Listado de asistencia, fotos, certificados	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No evidencia talleres ni actividades formativas y de desarrollo de técnicas de comunicación.
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia el impacto de los programas de formación y desarrollo del peesonal.

10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Se brinda retroalimentación al personal de evaluación desempeño. Evidencia: Fichas de evaluación firmadas y selladas por el personal evaluado.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	Se realizan reuniones y se usa la técnica de puerta Abierta, para el acercamiento confiable. Muchos de los departamentos realizan reuniones departamentales. Evidencia: Minutas de reuniones, fotos de oficinas	
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.		No se evidencia que se involucra al personal en la formulación desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, etc.
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.		No se evidencia que se procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Durante el 2025 Se procuró que todo el personal esté identificado proporcionándoles distintivos. Evidencias: entregas de carnet y tichers.	

5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se evidencia encuesta laboral
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	La institución cuenta con buenas condiciones ambientales de trabajo. Evidencias: seguros médicos de los empleados, aires acondicionados, sistema de limpieza	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a	En el ayuntamiento los empleados cuentan con un horario flexible de trabajo.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se le da facilidades de las personas con todo tipo de licencia médicas.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El ayuntamiento facilita atención especial a los empleados que por su condición físicas lo requieran, dando flexibilidad de horarios, el ayuntamiento tiene su unidad médica para prestar servicios de salud. Evidencias: unidad médica, permisos, otros	
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	El ayuntamiento otorga salario emocional y bonos por desempeño	
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.	En ayuntamiento tiene una asociación de servidores públicos y buzones para que el personal exprese sus aportes, ideas o sugerencias.	

	Evidencia: resolución que crea la asociación de servidores públicos del ayuntamiento de sabana yegua.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.	Se identifican los socios claves de la sociedad civil y sector público por medio de los Consejos de Desarrollo Municipales y la creación de mesas temáticas.	
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.	La Institución posee alianza con la empresa de reciclaje, para almacenamiento de Desechos sólidos, así como la recolección de puntos limpios Poseemos programa con los empresarios de sabana yegua con respecto al remozamiento de los parques. Evidencias: acuerdos de apadrinamiento de parques, rutas y frecuencias puntos limpios	
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.	En los contratos y acuerdos firmados por la institución con los diversos sectores, se establecen las responsabilidades de las partes. Evidencia: contratos	No se evidencia monitoreo de resultados e impactos de las alianzas

4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia monitoreo de resultados e impactos de las alianzas
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.	Los proveedores que son seleccionados ganadores en los procesos de compras, siempre cumplen con los requerimientos técnicos necesarios. Evidencias: contratos y procesos de compras	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.		No se evidencia que se busque activamente ideas, sugerencias, por medio de consultas, encuestas y sondeos.
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.		No se evidencia que se define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes futuras.
3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	En ayuntamiento cuenta con un catálogo de servicios y una carta compromiso al ciudadano actualizada en mayo de 2025 Evidencia: catálogo de servicios y carta compromiso al ciudadano.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	En la actualidad la institución cuenta con un sistema capaz de generar las ejecuciones presupuestarias de acuerdo a lo establecido en la LEY 176-07, y nos ayuda a trabajar de una forma eficaz, eficiente, plan de compras, presupuesto y plan operativo anual alineados con los objetivos estratégicos y la legislación vigente Evidencias: Sistema financiero, Plan Anual de Compras (PACC), Plan Operativo Anual POA, Presupuesto, ejecuciones presupuestarias	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.		No se evidencia escala salarial
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	En los procesos financieros se trabaja en equipo para la toma de decisiones, siempre comparando oportunidad vs necesidad presentada, también existe un sistema de control interno. Evidencia: sistema de control interno	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.	El ayuntamiento cuenta con una Dirección Administrativa y un departamento de finanzas, que operan utilizando el sistema financiero Municipio, lo cual que permite tener un control, existe el comité de compras y contrataciones. Evidencias: Contrato de sistema de información “Municipio”, Estructura organizacional, comité de compra.	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	La institución cuenta con una dirección de Planificación y Proyectos y un departamento de ejecución presupuestaria, lo cual monitorea que la ejecución del gasto este contemplado en el presupuesto. A esto se suma el departamento de	No se evidencia presupuesto para actividades con enfoque de género y diversidad.

	auditoria que colabora con la calidad del gasto. Evidencias: Estructura Organizacional. Fotos, presupuestos. Programas, otros	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	El ayuntamiento en trabaja en coordinación con el contador, contralores, director de compras, Tesorero municipal, da una de las unidades trabajan independiente y a la GUÌA CAF SECTOR MUNICIPAL 2020 Página 27 de 57 Documento Externo SGC-MAP vez alimentan el sistema de forma independiente, para garantizar los estados presupuestarios de la institución. Evidencias: Designaciones de cada uno de ellos, Flujograma financiero firmado por el alca	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	Toda la información financiera está transparentada en el Portal de Transparencia de la Institución. Evidencia: Portal de Transparencia.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		No se realiza

2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	El ayuntamiento cuenta con un sistema eficaz para almacenarlas informaciones.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se realiza
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se realiza
5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	Se asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas. Evidencia: SISMAP Municipal	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se evidencia

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La institución cuenta con un sistema de monitoreo, reciclaje, y pesaje de residuos sólidos. También cuenta con sistema financiero, adicional se posee equipos informáticos para almacenar información como servidores, así como también aplicación y paginas ciudadanas. Evidencia: Portal Web, servidores, sistema financiero, fotos de la recicladora, y otros.	

2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se evidencia
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	La institución posee una aplicación para dar soporte a las quejas de los contribuyentes. La página web, cuenta con información sobre los servicios, los contribuyentes pueden realizar los pagos de arbitrios municipales con tarjetas débito y crédito. Además de tener acceso virtual a información sobre otros servicios. Evidencia: enlace de servicio portal web, servidores	
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	El ayuntamiento tiene Un acápite en el portal web para realizar quejas, denuncias y reclamaciones sobre los diferentes servicios que brinda la institución. Evidencia: Portal Web.	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se evidencia
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).		No se evidencia
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.	La institución cuenta con amplio espacio para parqueo de vehículo y un área específica para los ciudadanos/clientes. Evidencia: fotos de los parqueos.	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se evidencia una política
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La institución cuenta con instalaciones a favor de las comunidades y otras instituciones del gobierno. Evidencia: cartas de solicitud de Salones	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.		No se evidencia
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	La institución cuenta con amplio espacio para parqueo de vehículo y un área específica para los ciudadanos/cliente y empleados. Evidencia: fotos de los parqueos	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		No se evidencia
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se evidencia
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)		No se evidencia
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	El ayuntamiento cuenta con un manual de funciones y de cargos que sirven para asignar las responsabilidades y competencias. Evidencias: manuales de cargos y de funciones	No se evidencia
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se evidencia
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	El Ayuntamiento ha trabajado en coordinación con la oficina presidencial de Tecnología la implementación del uso de datos abiertos, un portal institucional y sus redes sociales. También se ha aprovechado la	

	experiencia previa en Recaudaciones sobre el descuento en deuda DN. Evidencias: Certificaciones y normativas. Ordenanzas 3149-17 para el descuento de deudas y publicaciones en la Web	
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.	El ayuntamiento cuenta con una carta compromiso al ciudadano actualizada en mayo 2025 donde se encuentran comprometidos los servicios de planeamiento urbano y recolección de residuos sólidos.	
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).	l departamento de tecnología cuenta con un manual de políticas y procedimientos donde se garantiza la protección de los datos de la institución. Evidencia: Políticas y Procedimientos de la Dirección de Tecnología	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se evidencia

2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.		No se evidencia
3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.		No se evidencia
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablones de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	El ayuntamiento promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la alcaldía.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.	Se realizan reuniones de trabajo para realizar las autoevaluaciones CAF, cómo funcionan los servicios. Evidencia: listado de asistencia a reuniones.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.		
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	La institución cuenta con un catálogo de proveedores de servicios los cuales tienen contacto de manera constante con el departamento de compras para la solución de problemas o necesidades de la institución. Evidencias: fotos de correo del departamento de compras	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se evidencia
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia

C R I T E R I O S D E R E S U L T A D O S

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	Durante el 2023 se realizó una encuesta por la Liga Municipal, donde se midió el desempeño institucional, la opinión de los munícipes sobre el manejo de desechos y la imagen de la institución, en la encuesta quedamos en segundo lugar como territorio más limpio del país con porcentaje de satisfacción del alrededor de un 80% Evidencias: entrega de incentivos por el SISMAP, encuesta, certificado de reconocimiento. Resultado de las encuestas	
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).	Durante el 2025 en el ayuntamiento se realizaron encuesta de percepción y satisfacción en el departamento de Planeamiento Urbano y Limpieza, donde el 91% de los encuestados dijo que se sienten satisfechos con el trato en estas áreas. Evidencia: resultados de las encuestas aplicadas 2025	No se evidencia la opinión de los munícipes sobre los servidores en todas las áreas de la institución
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).	Se toma en cuenta la opinión de los munícipes en el proceso del presupuesto participativo municipal. En el pasado proceso participaron 10 comunidades y un total de 300 personas. Evidencia: actas de las asambleas comunitarias y análisis de participación según género.	

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 evidencia
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.	Durante el 2024 se realizaron encuestas en las áreas de Planeamiento Urbano y Limpieza y el 96% de los encuestados dijo que era fácil obtener los servicios, en comparación al 2023 donde un 91% de los munícipes encuestados considera que el ayuntamiento ofrece fácil acceso a las instalaciones a las personas con alguna discapacidad, contando con rampas de acceso, ascensor. Evidencias: resultados de las encuestas aplicadas 2023, 2024	
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.	Durante el 2024, En el Departamento de Planeamiento Urbano se realizó una encuesta sobre la calidad de los servicios del departamento, tiempo de entrega, al igual que en el departamento de limpieza en planeamiento urbano se obtuvo un 89% y en limpieza un 81% en tiempo de entrega y calidad. Evidencia: resultados de las encuestas de satisfacción	No se evidencia
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia

4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se evidencia
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.	Durante el 2024, La liga municipal realizó una encuesta sobre la opinión de los munícipes y la calidad del servicio de limpieza, quedamos en segundo lugar en dicha encuesta con una valoración de alrededor de un 80% Evidencia: resultados de las encuestas de satisfacción	
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	En la encuesta realizada durante le 2024 en el departamento de planeamiento urbano el 93% de los encuestados estuvo satisfecho con el tiempo de entrega Evidencia: resultados de las encuestas de satisfacción	
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se evidencia

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 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.	Durante el 2024 ,En la encuesta realizada en el departamento de planeamiento urbano el 93% de los encuestados estuvo satisfecho con el tiempo de entrega Evidencia: resultados de las encuestas de satisfacción	
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.	La institución cuenta con varios sistemas para quejas, reclamaciones y denuncias, pero específicamente en la línea 311 se han recibido 0 quejas.	

3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanación) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se evidencia
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La institución cuenta con correo, teléfono, pagina web, redes sociales, buzones, mural, que en total son 6 canales de información y comunicación Evidencia: correo, teléfono, pagina web, redes sociales, buzones, mural	
2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.	La información se encuentra publicada en nuestra página web institucional y en nuestro portal de transparencia, sea realizan publicaciones diario, mensuales y trimestrales Evidencia: página web	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No se evidencia
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se evidencia

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Se encuentra publicado en nuestra página web, 12 servicios de los que ofrece la institución y todos tienen su horario de prestación. Evidencia: página web	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	En nuestro portal web se encuentra publicado el tiempo de respuesta para la prestación del servicio Evidencia: portal web	No se evidencia
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se evidencia
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	Se encuentran los requisitos publicados en el portal web institucional. Evidencia: portal web	No se evidencia

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

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

3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se evidencia
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se evidencia

2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se evidencia
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La institución es monitoreada en materia de transparencia por los indicadores establecidos en el SISMAP Municipal obteniendo puntuación de 33.15% en estos indicadores durante los últimos meses del 2025	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		No se evidencia
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		No se evidencia

3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.	El ayuntamiento cuenta con un comité de calidad e involucrar al personal en actividades de mejora, en elaboración de carta compromiso, la última encuesta de clima laboral dada durante el 2025 arrojó que el 90% de los empleados se siente conforme con la colaboración y trabajo en equipo Evidencia: minutas de reuniones, encuesta de clima laboral	
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.	Durante el 2024, la última encuesta de clima labora resulto que el 90.52% de los empleados manifestó que se enfrentan los problemas de combate a la corrupción y éticos de manera correcta El ayuntamiento a través de la dirección de RH, de manera periódica difunde circulares haciendo conocimiento del régimen ético según la Ley 41-08. Existen ordenanzas evacuadas con la finalidad de comprometer las actuaciones de las personas. Evidencia: Circulares, amonestaciones, ordenanzas y encuesta de clima laboral	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se evidencia
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se evidencia
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.	Durante el 2024 la última encuesta de clima laboral arrojó que el 83.64% del personal considera que la institución está abierta a la innovación y el cambio Evidencia: encuesta de clima laboral	

8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se evidencia
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 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.	Durante el 2024, La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados de áreas se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral, el 88.5% del personal valora positiva la gestión de los supervisores Evidencia: encuesta de clima laboral	No se evidencia
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se evidencia
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.	Durante el 2024, La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados de áreas se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral, el 71% del personal está de acuerdo con la cantidad de trabajo. Evidencia: resultados de encuesta de clima laboral 2024	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	Durante el 2024, La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados de áreas se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral, 85.61% está conforme en cómo se comparte el conocimiento entre los líderes y entre todo el personal	

	Evidencia: resultados de encuesta de clima laboral 2024 el conocimiento entre los líderes y entre todo el personal	
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	Durante el 2024, La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados de áreas se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral,	
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.	Durante el 2024, La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados de áreas se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral,	
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.	Durante el 2024, La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados de áreas se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral, 83.64% en última encuesta de clima Evidencia: encuesta de clima laboral	

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.	Durante el 2024, La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados de áreas se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral, 88.96% del personal está conforme con el ambiente de trabajo y cultura Evidencia: resultados de encuesta de clima laboral	
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.	Durante el 2024, La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados de áreas se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral. 76.30% de los empleados encuentra que hay buen equilibrio entre la vida laboral y los demás temas de su vida Evidencia: resultados de encuesta de clima laboral	

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.	Durante el 2024, La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados de áreas se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral, 79.70 % del personal siente que hay igualdad de posibilidades Evidencia: resultados de encuesta de clima laboral	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	Durante el 2024 ,La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados de áreas se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral, 82.79% de los empleados siente que tienen buenas condiciones de trabajo y los recursos necesarios Evidencia: resultados de encuesta de clima laboral	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No se evidencia

2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		No se evidencia
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.	Durante el 2024 La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados de áreas se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral, 85.61% del personal considera que la institución ofrece capacitaciones de la calidad para ellos Evidencia: resultados de encuesta de clima laboral	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.		No se evidencia
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		No se evidencia
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se evidencia
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		No se evidencia

5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.	Las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes se mide en los informes trimestrales de capacitación, también se lleva un registro de las quejas, denuncias y reclamaciones, este año en plan de capacitación cuenta con 12 talleres formativos de diferentes áreas, donde quedaran impactados con estos talleres 150 empleados. Evidencias: informes de capacitación y estadísticas de quejas, reclamaciones y sugerencias.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.	El resultado individual se mide por las evoluciones de desempeño y el reporte que se genera de este. El promedio general de las evaluaciones realizadas en el 2023 es de un 84% y en el 2024 89%. Evidencia: reporte de evaluación de desempeño	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No se evidencia
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.	Se miden en los reportes trimestrales sobre el plan de capacitación, se imparten tres talleres mínimos trimestralmente a los cuales asisten unos 50 participantes. Evidencia: informes trimestrales de capacitación	

4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se evidencia

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).		No tenemos mediciones
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.		No tenemos mediciones

3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.		No tenemos mediciones
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.		No tenemos mediciones
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.		No tenemos mediciones
6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.		No tenemos mediciones

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).		No existe indicadores para estas mediciones
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.		No se evidencia
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).		No se evidencia cobertura y positiva recibida por medio de comunicación (redes sociales)

4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.		No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No se evidencia
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo

9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

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

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo
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 evidencia indicadores ni mediciones de este tipo
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo
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 evidencia indicadores ni mediciones de este tipo
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	El ayuntamiento se ha mantenido ocupando el lugar ciento treinta y cinco del Sismap.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia
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 evidencia
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El cumplimiento del presupuesto es medido en los informes de ejecuciones presupuestarias trimestrales,	

	presupuesto fue ejecutado en un 70% en el 2024. Evidencias: informes de ejecuciones presupuestarias	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia

<u>NOTA</u>: 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.