

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN



Ayuntamiento de Moca

Pasión por un pueblo!

FECHA:

20/ Junio 2025

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CA F “*Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública*” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

Documento Externo SGC-MAP

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 Moca tiene formulada y desarrollada la misión, la visión y valores de la organización, implicándolos grupos de interés a través de sus opiniones. Evidencias: Misión y Visión publicadas en la Portal Web, Scanner del memorándum y listado de asistencia para la socialización.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Contamos con un marco de valores alineados con la Misión y Visión de la institución, respetando el marco general del sector público. Evidencia: Publicación en el portal Web y Plan Municipal de Desarrollo (PMD).	
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.	El Ayuntamiento cuenta con publicaciones a través del portal web, murales, pantallas informáticas, en el Plan Municipal de Desarrollo y se socializa con los colaboradores a través del Manual de Inducción.	
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público. desarrollos	En el 2020 revisamos la misión, visión y valores e hicimos las gestiones para reformularla implicando los grupos de interés a través de sus opiniones. Evidencia: Plan de Desarrollo Municipal (PMD) 2024-2028.	

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 ha conformado el Comité de Ética. También ha revisado y actualizado el código de Ética Institucional. Pero estos procesos se han realizado de manera administrativa, ya que la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) en la actualidad está en el proceso de diseñar políticas que fortalezcan la transparencia y reduzcan la corrupción en los gobiernos locales.	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	En el ayuntamiento se realizan encuentros Periódicos con el alcalde y todos los encargados de las diferentes aéreas, establecido en un cronograma de reuniones para fomentar la confianza. Evidencia: Minutas de reunión y lista de presencia, cronograma de reuniones.	

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).	Contamos con un organigrama aprobado y refrendado. Nuestras nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas. Evidencia: Resolución, organigrama aprobado publicado en el SISMAP, página Web, y cuadros enmarcados y Nóminas Publicadas.	
--	--	--

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.	Identificamos las prioridades y cambios necesarios relacionados a la estructura, desempeño y la gestión de la organización. Nuestro organigrama fue revisado y actualizado en el año 2023, así también como el manual de funciones. Evidencia: Resolución aprobatoria de la Estructura Organizativa y Manual de Funciones.	
3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	En el Ayuntamiento de Moca cuenta con un Plan Operativo Anual (POA), que nos permite medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización. Evidencia: POA publicado en Página web.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Contamos un comité del Consejo de Desarrollo Municipal y Consejo Económico y Social; con sus funciones definidas y en consenso con el Concejo de Regidores. Evidencia: Resolución aprobada, minutas, fotos, listado de participantes. Publicaciones en el SISMAP.	
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 medio del SISMAP Municipal se mide el rendimiento de la institución y a través de los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencia: SISMAP, Documento CCC.	No se cuenta con un sistema de gestión propio
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 hay sistema de control interno estratégico
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 un enlace responsable del SISMAP y se realizan mensualmente reuniones con los encargados de área. Evidencia: Carta Designación enlace del SISMAP, fotos de reuniones, informes y listado de participación.	

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.	Realizamos autoevaluación con metodología CAF y cada año planificamos para el sistema de gestión de calidad nuestro Plan de Mejora Institucional CAF, Evidencia: Autoevaluación CAF 2024 y Plan de Mejora CAF 2025 publicados en el SISMAP.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Contamos con una central IP, SASP, el 311 y página web. Evidencia: Central telefónica instalada, sugerencias realizadas por los ciudadanos a través del 311 y puntuación en el indicador 1.06 Transmisión de Datos de Gestión de Recursos Humanos y Nóminas al MAP (SASP, Estadísticas).	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Cuenta con estructura física adecuada para la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Evidencia: Plantel físico, fotos y equipos.	
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.	Crearnos las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz. Evidencia: Memorándum, circulares y convocatorias, flotas murales, boletín informativo, página Web, redes sociales, correos institucionales, programa radio y televisión.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Promovemos la cultura de innovación a través de las capacitaciones (INAP, ICAM, INFOTEC, MAP, CAPGEFI) y diversos talleres. Evidencia: Plan de Capacitación 2025 publicado en el SISMAP.	Continuar promoviendo la cultura de la innovación.
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se comunican las iniciativas de cambio a todos los grupos de interés. Evidencia: Memorándum, circulares y convocatorias, murales, boletín	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		
2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	Los líderes/directivos de la institución predican con el ejemplo al participar en los diferentes comités institucionales, en los operativos de limpieza, inauguraciones, hace imponen multas, amonestaciones, sanciones o desvinculación al personal del ayuntamiento que han cometido faltas, sin distinción alguna. Evidencias: Listado de participación de reuniones, fotos participación en operativos, sanciones y multas impuestas, amonestaciones, etc.	

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, reuniones, se cuenta con personal con discapacidades.	
4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.	Se comunican las actividades institucionales. Grupo de WhatsApp, y circulares y comunicaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos y realizamos encuesta de clima laboral. Evidencia: Informe de los resultados de la encuesta de clima laboral.	
5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	El ayuntamiento dispone de los equipos y las herramientas necesarias para que el personal logre el buen desarrollo de sus tareas, se dispone de capacitaciones según las necesidades detectadas. Evidencias: Maquinarias, software, certificados de participación, charlas, cursos y talleres.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se promueve el empoderamiento del personal, delegando responsabilidades de proyectos y/o de delegación de firma. Evidencias: Designación de responsables de proyectos de trabajos.	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	A través de los diferentes talleres de formación se promueve el aprendizaje y el desarrollo de sus competencias. Evidencias: Plan de Capacitación Anual, certificados de participación, charlas, cursos y talleres.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como de equipos por medio de medallas, certificaciones y publicación en el mural y contamos con una partida presupuestaria destinada a los incentivos por desempeño laboral. Evidencia: Evaluaciones y partida presupuestaria.	

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.	A través del presupuesto Participativo Municipal (PPM), con el PEDEPE, Fiscalía, casa Comunitaria, Consejo Económico Social Municipal, y alianzas con otros Organismos. Evidencia: Acta de asamblea, fotos, resolución.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	La institución define políticas públicas, a través del Plan de rescate espacios públicos, Proyecto Mejora de viviendas barrio Salsipuedes, el MEPYD, la DIGESETT, CIUGRAN y la Mesa de Seguridad ciudadana, entre otras. Evidencia: fotos, asignación de la partida presupuestaria del proyecto de cada proyecto, Plan de rescate de espacios públicos, convocatoria a las diferentes autoridades.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se identifican políticas públicas como la de educación, seguridad ciudadana, de salud y medio ambiente, a través de las informaciones ofrecidas por las autoridades hemos desarrollado el plan de seguridad ciudadana conjuntamente con el Ministerio de Interior y Policía y la Gobernación Provincial, el nuevo patrón de medidas vial y el plan integral de residuos sólidos. Evidencia: Operativos realizados con Policía Municipal- DIGESET- CIUTRAN (Fotos, incentivos).	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	En el ayuntamiento de Moca los objetivos y metas están alineados a las políticas públicas y el cumplimiento con la Estrategia Nacional de Desarrollo como gobierno local. Evidencia: Plan Municipal de Desarrollo.	

5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades, entidades del sector municipal, etc.).	Se realizan alianzas públicas privadas, con instituciones como: Banco Popular, Coopcredi y otras empresas, para el remozamiento de los Parques y Plazas del municipio, así también para la construcción puentes y otras obras. Evidencias: Resolución de Reestimación de Ingresos recibidos por las alianzas públicas privadas y acuerdos firmados con diferentes Bancos, financieras y otras empresas privadas.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se involucra, al PEDEPE, ADEPE, Grupos Populares, Asociación de Motoconchos, de Comerciantes, Comunicadores, Comisión de Veeduría Social. Evidencias: Fotos y lista de participación.	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	Se promueve a través de boletines municipales, Portal Transparencia, Observatorio Nacional de Servicios Públicos, rede sociales, entre otros.	

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.	El Ayuntamiento cuenta con una propuesta de ordenamiento territorial que define los límites urbanos del municipio, creada con acompañamiento del MEPYD y con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales. Evidencia: Ordenanza del Plan de Ordenamiento Territorial.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Están identificados: juntas de vecinos, los comerciantes, deportistas, juntas de madres, grupos juveniles, empleados, proveedores, contratistas. Evidencias reuniones, grupos Juveniles, a través de Vocero Municipal Radio y televisión.	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Se analiza las reformas públicas sectoriales con los grupos de interés y Consejo de Regidores para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio. Evidencia: Fotos de reuniones, listados de asistencia y resoluciones.	
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 analiza el desempeño interno y las capacidades de la institución, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Evidencia: Análisis FODA.	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	El Ayuntamiento implementa el proceso de consulta ciudadana mediante asamblea y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo. Evidencia: Asambleas comunitarias, Acta de Cabildo Abierto, Resolución y Plan de Inversión del 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).	A partir de la Misión y Visión Institucional se ha elaborado el Plan Municipal de Desarrollo 2024-2028. Evidencias: Plan Municipal de Desarrollo 2024-2028, Publicaciones en el Mural y portal web.	
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.	Involucramos a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Para ellos tenemos conformados los diferentes comités de desarrollos. Evidencia: Consejo Económico y Social Municipal, Comité Municipal de Desarrollo, Comité de Seguimiento del Presupuesto Participativo Municipal.	
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	El Ayuntamiento convoca a asambleas comunitaria para la elaboración del presupuesto participativo mediante las redes sociales, boletines y visitas realizadas por los promotores a las comunidades. EVIDENCIA: Acta de asambleas comunitarias, Publicaciones en las redes y boletines.	

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.	Se ha conformado la Comisión Permanente de Género y articulado políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año. Evidencia: Plan de trabajo publicado en el portal web del Ayuntamiento de Moca.	
---	---	--

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 cuenta con un Plan Anual de Reforestación Municipal, como parte de tomar en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social. Evidencias: Cronograma de actividades 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.	Se elabora un presupuesto anual de la institución completa y además un Plan Anual de Compras. Evidencia: Plan Anual de Compras y el Presupuesto Municipal.	

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.	El ayuntamiento cuenta con un PMD alineado al plan Estratégico, formulado para implantar la estrategia y planificación. EVIDENCIA: Plan Municipal de Desarrollo y Plan Operativo Anual.	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se implementa el plan Municipal de Desarrollo y para las diferentes áreas de la organización hemos elaborado el Plan Operativo Anual (POA). Evidencia: POA y PMD.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	A través de las circulares, redes sociales, comunicaciones, reuniones, entre otras.	
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.	Se realizan informes trimestrales y una rendición de cuentas anual que se presenta a los grupos de interés, el Concejo de regidores y ciudadanos en general; garantizando la transparencia de cara a los ciudadanos.	

	EVIDENCIA: Listados de asistencia de las reuniones con el consejo Económico y Social (CESM), Informes y resoluciones aprobadas por el CESM. Rendición de cuentas y publicaciones en la Web.	
--	---	--

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.	Realizamos mediciones y evaluaciones periódicas, mediante informes trimestrales, matriz de avance y reuniones mensuales, para conocer el nivel de avance alcanzado en el POA y realizar los ajustes o cambios necesarios. Evidencia: Informes, matrices, listado de asistencia y fotos.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se ha realizado.
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.	Realizamos anualmente autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF. Evidencia: autoevaluaciones CAF-2024.	No se construye una cultura de innovación a través el benchmarking/benchlearning,
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Se efectúa mediante reuniones con grupos de interés y se difunde en redes sociales. Evidencia; fotos de reuniones y publicación de la web.	
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.	Se utilizan herramientas electrónicas en casi todos los departamentos y oficinas, además de sistemas electrónicos que facilitan, organizan y transparentan el trabajo a la vista de la ciudadanía. Evidencia: Portal web, 311, Whatsapp y Oficina de Acceso a la Información.	
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 aseguran la disponibilidad de los recursos necesarios a través del presupuesto anual de la institución, el PAC, PMD.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Se toman en cuenta los resultados obtenidos y se realizan las mejoras necesarias. Evidencias: Documentos colgados en el SISMAP Municipal.	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se analizan las necesidades de personal, a través de la herramienta de detección de necesidades de las diferentes áreas, la evaluación de desempeño, entre otras herramientas. Evidencia: Partida presupuestaria para capacitación, Plan Anual de capacitación, Evaluación de Desempeño y Encuesta de Clima Laboral.	
2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.		No existe una política de gestión definida, pero si se cumple con algunos de los criterios.
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Contamos con un manual funciones actualizado y aprobado. Además, hemos implementado políticas de selección al mérito laboral. Evidencia: Manual funciones, Documentos y Mural al Mérito.	No se han revisado, ni actualizado los Manuales de Cargo, inducción y ética.
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograrla misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.		No se ha implementado ninguna política aún.
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	La institución no discrimina género, raza, orientación sexual, discapacidad, edad o religión a la hora de	

	seleccionar el personal. Evidencia: Entrevistas, Contratación y designación de personas discapacitadas y de edad avanzada.	
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.	Se realiza encuesta de evaluación desempeño anuales para establecer los acuerdos de desempeños con el personal y evaluar el desempeño sistemáticamente. Evidencias: Puntuación del SISMAP en el indicador 1.04 Sistema de Evaluación de Desempeño del personal Formalizado y en Marcha.	
7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se ha implementa.

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 de la detección de necesidades suministrado por el INAP, ICAM, INFOTEP y el MAP, se realizan proceso de evaluaciones de desempeño laboral. Evidencia: evaluaciones de desempeño, DNC, archivo de expedientes.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Se atraen y desarrollan los talentos necesarios por medio de la elaboración del plan de capacitación anual partiendo de la detección de necesidades de capacitación de los servidores públicos. Evidencia: Plan de Capacitación Anual y DNC.	

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.	A través del plan de capacitación y manual de inducción se pueden desarrollar competencias de desarrollo laboral. A través del plan de capacitación se desarrollan estas habilidades.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Existe un manual de inducción el cual le proporciona a los nuevos empleados, informaciones relativas al puesto y a la institución.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Regularmente Se promueven de puestos interna y externamente los empleados, que muestran mayor capacidad en otras áreas diferente a las que están designados. Evidencia: Designación de traslados	
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).	La institución desarrolla y promueve la capacitación del personal a través de medios virtuales y presenciales, mediante las entidades autorizadas como son: INAP, CAPGEFI, ICAM, INFOTEP. Evidencia: Certificados de participación, Lista de asistencia a talleres presenciales y virtuales.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	En el plan de capacitación han sido tomadas en cuenta Evidencia: Plan de Capacitación.	

9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evalúa.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se realiza.

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.	La institución promueve una cultura de Comunicación abierta y trabajo en equipo con las creaciones de distintos comités para la realización de las diferentes actividades. También a través de los encuentros semanales de encargados departamentales y sus subalternos, reuniones para motivar el trabajo en equipo. Evidencia: Diferentes Comités, Cronograma de Reuniones, fotos y minutas de reuniones.	
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.	Se involucran los empleados en el desarrollo de planes, estrategias y metas para las acciones de mejoras, como: a) Comité de Compras y Contrataciones; b) Comité Administrativo de los Medios Web (CAMWEB) c) Comité de Calidad d) Comité para el Plan de ordenamiento territorial. Evidencia: Lista de reuniones, fotos, avances del POA.	
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.	La institución tiene establecida fechas fijas de reuniones con el personal, por áreas o departamentos, ya sea semanal o mensual. Evidencia: Cronogramas de Reuniones.	

4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Se procura que todo el personal esté debidamente identificado, por lo que contamos con carnet y uniformes de empleados.	
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.	Se realiza encuestas de clima laboral. Evidencia: Informe de resultados del MAP.	
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.	Existe un departamento de servicios generales con encargado y colaboradores en las diferentes áreas (electricista, plomero, herrero, técnico en refrigeración, entre otros) para tener instalaciones seguras con áreas de evacuación señalizadas, equipos de protección como extintores, además un Departamento de seguridad social y contamos con un dispensario médico, enfermera y Doctor y cámaras de seguridad en todas las instalaciones. Evidencia: Fotos, designación, cámaras y contratación de personal de seguridad.	
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	Contamos con diferentes tipos de permisos para crear las condiciones propicias en la vida laboral y personal de los empleados, como permisos para estudio, visitas médicas, entre otros. También cumplimos con los permisos y licencias establecidos en la Ley 41-08 de Función Pública. Evidencia: Formulario de permisos.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	También se cumple con las licencias por maternidad o paternidad. Evidencias: formularios de Reportes de Maternidad y permisos otorgados de paternidad.	
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 física lo requieran, dando flexibilidad de horarios. Evidencia: permisos.	

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).	Se ha implementado el programa de empleados del mes, con la intención de premiar su apoyo a la institución y al trabajo. Evidencia: Fotos, mural y medallas.	
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.	La institución tiene conformada la Asociación de Servidores Públicos (ASP), además cuenta con un buzón interno para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias. Evidencia: Resolución de la ASP, Buzón interno, hoja de sugerencias.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.	El Ayuntamiento ha identificado potenciales asociados, tales como Proveedores de bienes y servicios, comunicaciones y organizaciones comunitarias y sociedad civil. Evidencia: Lista de Proveedores, comité CDM y su resolución.	

2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se han firmado acuerdos y hemos recibido colaboración para actividades tales como: las fiestas patronales, embellecimiento de la ciudad, donación de equipos y utilería deportiva). Evidencia: Acuerdos y fotos de las actividades.	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Se han realizado acciones tales como: mesas de trabajo y de dialogo social con el Consejo Económico y Social Municipal, reuniones o asambleas del Presupuesto Participativo para su evaluación y revisión. Evidencia: Minutas de reuniones, asambleas y fotos.	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se han realizado alianzas con diversas instituciones para abordar temas específicos (acuerdos con PEDEPE, ADEPE, Archivo General de la Nación, MAP Junta de Andalucía, etc.) Evidencia: Acuerdos de colaboración con las instituciones.	
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.	Contamos con un departamento de compras y contrataciones que se encarga de velar porque los proveedores cumplan con los requisitos que establece la ley. Evidencias: Credenciales del oferente y documentación.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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,	Se ha promovido la implicación de los ciudadanos clientes en las tomas de decisiones por medio de los grupos de consulta como el Consejo Económico y Social, asambleas del presupuesto participativo comité de veedores, etc. Evidencias: Listado de participación de las asambleas, fotos de actividades y reuniones.	

encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.		
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.	Tenemos buzones de sugerencias y quejas habilitados y estamos vinculados al portal web 311.	
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.	Contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano que explica a los ciudadanos/clientes los servicios y estándares de calidad ofrecidos por la institución. Evidencia: Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	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. Evidencia: PACC, Presupuesto, PMD, ejecuciones presupuestarias y procesos de compras y contrataciones por el portal transaccional.	
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.	Disponemos de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo. Evidencia: Nóminas publicadas en la página web y SASP.	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evalúa mediante la ejecución presupuestaria trimestral en conjunto con el presupuesto anual y el flujo de caja. Evidencias: Informes trimestrales, preventivos y modificaciones presupuestarias.	

4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.		No se ha realizado.
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 realiza levantamiento a nivel del municipio para planificar las necesidades anuales de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos. Evidencias: Partidas Presupuestarias específicas y PPM (Plan de Presupuesto Participativo)	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	EL Ayuntamiento tiene las funciones descentralizadas y divididas por áreas, cada una de las cuales ocupan su rol, según lo contemplado en el Manual de Funciones. Evidencias: Manual de Funciones.	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	El Ayuntamiento asegura transparencia financiera través de la planificación anual de los gastos y el plan anual de compras, se puede evidenciar en los oficios de remisión mensual, informes trimestrales a los organismos de control del estado y rendición de cuentas anual y Publicaciones en la Web.	

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.	La información y el conocimiento es almacenada y garantizada en la organización a través de los sistemas informáticos operativos (SASP-SIAFIM). Y el portal Institucional. Además, se almacena y se recopila informaciones relevantes del municipio como: base de datos del Cementerio Municipal, Funeraria Municipal y Planeamiento Urbano en las nubes tecnológico y en disco duro mediante backup. Evidencia: Pagos de Licencia de software para alojar las informaciones en las Nubes, Portal Web y sistemas mencionados.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	La información está disponible para ser monitoreada externamente a través de la herramienta informática CIFE (Centralización Información Financiera del Estado) y el SISACNOC (Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables) y el Sistema de Control Externo de Entidades Públicas (SICEEP)	
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, actade conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	Se asegura el acceso y el intercambio de información por medio de la oficina de libre acceso a la información, donde se reciben solicitud de información de manera física y digital. Evidencia: OAIM, portal web y SISMAP.	
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.	La institución cuenta con equipos y software que salvaguardan las informaciones que realizan los empleados en cada departamento, de acuerdo a las tareas asignadas. Evidencia: Los sistemas, backup de la información y Correo Institucionales.	

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.		No se realiza.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se realiza.

3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se ha realizado política en ese sentido.
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 cuenta con una herramienta de software para alojar las informaciones relevantes en la nube. Evidencia: Pagos de Licencia de software.	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		No se ha realizado
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se ha realizado
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se ha realizado

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

La Entidad Municipal:

Documento Externo
SGC-MAP

1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Se garantiza la provisión y el mantenimiento de las edificaciones, equipos y los medios usados, a través del departamento de servicios generales. Evidencias: Partidas presupuestarias aprobadas en el presupuesto municipal para el mantenimiento de las diferentes oficinas municipales y la adquisición de equipos y suministros.	
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.	Contamos con instalaciones en condiciones de trabajo seguras. Además, las oficinas y dependencias municipales están ubicadas en puntos estratégicos de la ciudad, tomando en cuenta las necesidades de los munícipes. Evidencia: Campamento Municipal para las áreas operativas, Funeraria Municipal, Biblioteca, Mercados, Matadero, Bomberos, entre otros. Planteles físicos.	
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 realiza.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Las instalaciones están abiertas al público en general, sobre todo para las visitas de los centros educativos. Evidencia: Fotos, solicitudes recibidas y cartas de aprobación de la actividad.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Se garantiza el uso eficaz y eficiente de los medios de transportes, ya que contamos con un sistema de GPS en todos los vehículos de la institución para controlar el uso indebido de estos. También se asegura el uso del consumo energético a través de la supervisión del departamento de Servicios Generales y la instalación de bombillas Led. Evidencia: El sistema de GPS, Nomina o designación del departamento de servicios Generales y facturas de bombillas Led.	

6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	El acceso a las diferentes instalaciones cumple con las expectativas y necesidades del ciudadano. Evidencia: Rampas para minusválidos.	El palacio Municipal no cuenta con parqueo para vehículos.
---	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	El Ayuntamiento tiene documentados los procesos clave de la institución, para garantizar una estructura organizativa ágil. Evidencia: Manual de procesos.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se realiza.
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 evalúa
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se cuenta con estructura organizativa y Manual de */Funciones aprobadas. Evidencia: Resolución de Manual de Funciones y Organigrama.	No se implementa institucionalmente las responsabilidades y designación de procesos

5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se ha realizado.
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se realiza.
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 establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, a través la Carta de Servicios al Ciudadano, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se evidencia

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 ha realizado.
2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.	Se realizan encuestas de satisfacción y expectativas a los ciudadanos/clientes y grupos de interés para mejora de los servicios que ofrece la institución, como: gestión de mercados, mataderos, cementerios, funeraria, recolección y manejo de desechos sólidos. Evidencia: Formulario de las encuestas realizadas.	
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 realiza.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	Se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización a través de la oficina de acceso a la información, página web, Brochuer y carteles.	

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.		No se ha realizado.
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.		No se ha realizado.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		No se ha realizado.
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se ha realizado.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se evidencia

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

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	Para conocer la opinión de los munícipes sobre la imagen global de la institución realizamos encuestas de satisfacción, en la que obtuvimos un 89 %; como promedio de las diversas encuestas en los servicios principales. Encuestas que realizamos periódicamente para dar cumplimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano, las cuales son evaluadas por el MAP. Evidencias: Formulario de encuestas de satisfacción de los servicios 2024.	
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).	El 84.29% de los munícipe o ciudadano/cliente se siente satisfecho con el trato recibido. Evidencia: formularios de encuestas, tabulación de los resultados de las encuestas.	

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No se mide
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 mide
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 mide

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.	Para conocer la opinión de los munícipes sobre la accesibilidad en algunas áreas de servicios, realizamos encuestas, obteniendo como promedio de los servicios encuestados un 89% de satisfacción. Evidencias: Formularios de encuestas de satisfacción 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.	83.21% de los munícipes se sienten satisfecho con el cumplimiento de los estándares de calidad en los servicios recibidos. Evidencia: Encuestas de satisfacción aplicadas a la población, formularios y gráficas de resultados.	
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido.
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se ha medido
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.	82.46% de los munícipes se sienten satisfecho con el nivel de fiabilidad o confianza de la institución. Evidencia: Encuestas aplicadas a la población, formularios y gráficas de resultados.	

6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se mide
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 realiza.

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.	82.47% de los munícipes se sienten satisfecho con el tiempo en que se le da respuesta a su solicitud. Evidencia: Encuestas aplicadas a la población, formularios y gráficas de resultados.	
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.		En Proceso.
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.	La institución tiene establecido en caso de incumplimientos en los plazos de entrega o las especificaciones de los servicios declarados; el ciudadano/cliente recibirá un comunicado por la máxima autoridad de la institución, en un plazo no mayor a 15 días laborables, ofreciendo disculpas e informando la solución al caso, a fin de corregir el incumplimiento. Evidencia: Documento de la Carta Compromiso al Ciudadano.	No se cuenta con indicadores de resultado.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se ha implementado

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.	El ayuntamiento cuenta con 10 canales de información y comunicación. Evidencia: Oficia de Libre Acceso al Información, 311, Buzón físico, página web, correo electrónico, Teléfono institucional y redes sociales: Facebook, Instagram, YouTube y X.	No se mide los resultados de su utilización.
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	No se mide
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.	Para el año 2024 la institución logró alcanzar un 93.48% de las metas contempladas en el Plan Operativo Anual (POA). Evidencia: Matriz de avance del POA.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se mide
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Se encuentra publicados en nuestra página web, en el menú servicios. Evidencia: página web	No se mide

6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El Ayuntamiento en su página web tiene establecido el tiempo de prestación de sus servicios. Este se cumple 82.47% según encuestas realizada. Evidencias: enlaces página web, Encuestas aplicadas.	
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 mide
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	

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.	El ayuntamiento convoca e involucra a las distintas comunidades mediante los diferentes medios de comunicación a expresar sus necesidades para ser evaluadas, y luego se selecciona para la inclusión. En el Presupuesto Participativo Municipal del año 2024 participaron 18 comunidades y 350 personas. Evidencia: listas de asistencia, informe de participación según género.	No se mide el grado de implicación
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 evidencias
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No existen mediciones al respecto
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 realiza.

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 realiza.
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La institución es monitoreada en materia de transparencia por los indicadores establecidos en el SISMAP Municipal obteniendo puntuación de 100% en estos indicadores durante los últimos meses. Evidencias: SISMAP Municipal.	

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 mide
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.	El 92.70% de los empleados opinan sentirse involucrados en la toma de decisión y en el conocimiento de la misión, visión y valores.	

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 arrojó que el 89% de los empleados se siente conforme con la colaboración y trabajo en equipo. Evidencia: minutas de reuniones, encuesta de clima laboral 2024	
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.	La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la austeridad y el combate a la corrupción en nuestra última encuesta de clima laboral arrojó que el 93.50 % de los empleados hacen frente de manera correcta a posibles conflictos no éticos.	
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 mide
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se evidencia
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.	El 86.38% de los empleados opinan sentirte a gusto con el trabajo de gestión de RR.HH. Se realizan planes mensuales estableciendo las actividades a realizar, eso nos ayudan a tener una comunicación fluida con los empleados, los cuales consideran que los directivos tienen una visión clara de la organización y que estos proporcionan la información necesaria para realizar su trabajo. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral y minuta de reuniones.	
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 existen mapas de procesos
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.	El 66.50% de los empleos opinan sentirse conforme con la distribuye el trabajo y cómo se evalúa su rendimiento. Ya que la institución implementa de forma periódica la evaluación de desempeño, ajustándose a los nuevos modelos de evaluación dispuesto por el MAP. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral, Indicador 1.04 Sistema de Evaluación de Desempeño del personal del SISMAP Municipal.	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	La percepción del personal con los directivos, supervisores y encargados sobre el traspaso del conocimiento se evalúan por medio de las encuestas de clima laboral, 86.38% está conforme en cómo se comparte el conocimiento entre los líderes y entre todo el personal Evidencia: encuesta de clima laboral	

5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	Según el 89.00 % del personal piensan que la comunicación interna es efectiva. Evidencias: Encuesta 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.	El 80.50% de los empleados consideran que los supervisores reconocen su trabajo. Evidencia: Encuesta 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.	La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar es de un 85.60 %. Evidencias: 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.	La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura es de un 89.25%. Evidencias: 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.	El Departamento de RR.HH. es flexible al momento de dar permisos, permitir cambios en el horario laboral y en caso de problemas de salud personal o familiar. Por lo que los empleados consideran que cuentan con el apoyo de la institución. Evidencia: 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.	Existe igualdad en el trato en cuanto a las oportunidades. Los empleados consideran que cuenta con oportunidad de ascenso en la institución y que reciben un trato justo para todos en la institución. Evidencia: 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.	Existen áreas de trabajos con buenas condiciones ambientales. El 89% de los empleados consideran que con buenas condiciones de trabajo y equipos necesarios para realizar sus funciones. Evidencia: Encuesta de clima laboral.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
(Detallar Evidencias)		
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 existe plan de carrera.
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.	La opinión de los empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos es de un 85.00%. Evidencias: 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 existen indicadores en ese sentido.
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 existe evidencia
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No existen reportes que evidencien dilemas éticos
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.	Están evidenciados en la participación de los Programas de jornada de limpieza, jornadas de concientización de salud y medio ambiente. Evidencia: listado de asistencia.	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.		No se evidencia

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.	Se han realizado evaluaciones de desempeño a los empleados de la institución. Evidencia: Evaluación de Desempeño de Laboral 2024.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No se mide.
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.		No se mide.
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 mide

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).	El Ayuntamiento trabaja en coordinación con el Proyecto Limpio mi País para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes. Para el sano desarrollo físico y mental, de sus munícipes, Coordina y apoya constantemente, actividades deportivas, facilitando a las ligas y equipos, utilerías, recursos económicos, acondiciona y construyen instalaciones deportivas en los diferentes sectores de la ciudad. En el ámbito cultural, promueve conferencias y charlas dirigidas a personas en situación de desventaja a través del Ministerio de la Mujer y el proyecto de viviendas Arquitectos sin Fronteras. Colaboramos con las fiestas religiosa y cultural a la Virgen Nuestra Señora del Rosario y en el Carnaval Mocano. También contamos con programas de apoyo a personas necesitadas: subvenciones, becas educativas y colaboraciones para medicamentos, equipos médicos,	

	material para reparación de viviendas a través del Departamento de Asistencia Social. Evidencias: Acuerdo firmado con el Proyecto Limpio mi País con la presidencia, fotos actividades deportivas y donaciones e inauguración de las canchas u obras del PPM, lista de asistencia de charlas, acuerdo interinstitucional con el Proyecto Arquitectos sin Fronteras, Programa de actividades de Fiestas Patronales y Guía CAF 2020 Página 65 de 42 Documento Externo SGC-MAP Carnaval, nóminas de subvención y becas estudiantil y ordenes de compras de asistencia social.	No se mide
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.	Sobre la reputación de la organización, los usuarios de las redes sociales (fans page y la página web), como gobierno local tenemos una calificación 4.6 puntos, en base a 5 estrellas. El MAP, coloca a la organización entre los tres primeros lugares en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública SISMAP. (96/100 puntos). También, se archivan comunicaciones de clientes y grupos de interés, reconociendo al Ayuntamiento su colaboración en actividades benéficas y de aspectos sociales. Por ejemplo, cartas de la Asociación de Mocanos Residentes en Santo Domingo, Asilo de Ancianos, Grupos de Carnaval, juntas de vecinos, Asociación de Comerciantes, etc.	No se mide
3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.		No se evidencia

4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.		No se evidencia
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.		No se evidencia
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 hay medición formal.

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).	Formación de la Comisión de Transparencia. Acuerdo con Ministerio de Medio Ambiente para saneamiento del Matadero y el Zoológico. Plan Rescate de Espacios Públicos. Notificación y limpieza a dueños de solares baldíos. Depto. Medio Ambiente, Vialidad, ornato, Planeamiento Urbano. Evidencia: Acuerdo interinstitucional con Salud Pública Y Medio Ambiente, Plan de embellecimiento y moralización y notificación de salares baldíos.	
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.	La institución mantiene a través del Consejo de Desarrollo del Municipio una buena relación con las autoridades relevantes de la provincia, con las asociaciones de comerciantes, el sector educativo, Juntas de Vecinos, entre otros, realizando reuniones con una frecuencia trimestral. Evidencia: Acta de Reunión de consejo e informe trimestrales.	
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 utiliza método científico para medir.
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 existe.

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
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 hay medición con métodos científicos (Encuestas).
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 existe medición científica (Encuestas)
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia

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

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 realizan.

2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se realizan.
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 realizan.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se mide el grado de cumplimiento.
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
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 de Moca se ha mantenido ocupando los primeros cinco lugares en el Ranking Municipal en los últimos 4 informes, obteniendo un promedio de más de 94% en los últimos 4 informes. Evidencia: Informes del SISMAP Municipal	
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.	La calidad del gasto en la Ejecución Presupuestaria es un indicador fortalecido en el Ranking del SISMAP lo que evidencia el nivel de cumplimiento.	

10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia
--	--	-----------------

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.