

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

_____ JUNTA DISTRITAL DE VERAGUA _____

FECHA:

_____ MAYO-2025 _____

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 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).	Tenemos establecida una misión, Visión y Valores en nuestra institución y la misma está avalada a los criterios de gobernanza de las instituciones públicas y el gobierno central. EVIDENCIA: Fotos de la misión, visión y Valores colocada en la Recepción.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.		No se evidencia
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.	Estamos estableciendo y coordinando las estrategias a seguir de la organización y las partes interesadas. EVIDENCIA: Fotos de las primeras reuniones y registro de participación.	
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de		No contamos con Asambleas internas fijas

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.	Gracias a los diferentes sistemas establecidos y el monitoreo de los antes mencionados, como transparencia y entre otros, podemos garantizar el cumplimiento, en el mismo orden capacitando nuestro personal para mejorar como institución.	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes, logrando eficacia en la toma de decisiones de los equipos y la dirección administrativa y con el personal técnico de servicio.	

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).		No se evidencia

2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.		No se evidencia
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.	La Junta Distrital a través de la evaluación del desempeño puede identificar las necesidades en todos los niveles y áreas EVIDENCIA: La evaluación de desempeño general se lleva a cabo anualmente a más del 95% del personal.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.		No se evidencia
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.	Realizamos informes a los comités de seguimiento de las comunidades. EVIDENCIA: - Informe mensuales de transparencia. - Informe Trimestrales. -Informe de seguimiento Presupuesto Participativo 2025.	
6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.		No se evidencia
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.	Tenemos un enlace responsable al seguimiento de los avances del SISMAP MUNICIPAL y el seguimiento a los indicadores. EVIDENCIA: - Fotos reuniones. - Registro Participantes. - Mensaje y grupo de WhatsApp con las asignaciones de responsabilidades.	

8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.		No hemos realizado el Taller auditoria HSEQ
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Implementamos la estrategia de administración electrónica en la organización. EVIDENCIA: - Sistema SIAFIM. - Redes Sociales de la Institución. - Flota y correo.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.		No se evidencia
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.	Realizamos contratos con los medios de radios, TV y redes locales, con el fin de dar a conocer las actividades de la organización. EVIDENCIA: - Copia Contrato. - Link de transmisión de los medios	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Nuestros empleados reciben capacitaciones innovada a los nuevos tiempos. EVIDENCIA: - Foto Taller Innovación INAP. - Registro Participación.	
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	Realizamos reuniones y acuerdo entre la organización y los grupos de interés. EVIDENCIA:	

	-Foto Reuniones con la Junta de Vecinos, Iglesias y organizaciones. -Registro Participación.	
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.	Actuamos con ejemplo y acciones de valores apegados a las leyes y nuestras normas internas como institución pública. Evidencia: Fotos actividades en grupo, reglas y normas internas.	
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.	Implementamos una cultura de respeto y liderazgo. De igual manera contrarrestamos cualquier tipo de discriminación. Evidencia: • Fotos programas sociales, fotos personas especiales que laboran en la institución.	
4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.	Informamos a los empleados y consultamos a los equipos de los asuntos a través de grupos de WhatsApp, comunicados en el mural y reuniones. Evidencia: • Mensaje grupo de WhatsApp: "Personal del Ayuntamiento". • Convocatorias en el Mural.	
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.	Nos empoderamos en el desarrollo de las tareas y planes y objetivos de nuestros empleados en la mejora de su desempeño como miembros de nuestro equipo. Evidencia: • Fotos programas de estudios, becas, y proyectos deportivos.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Motivamos y fomentamos a nuestros empleados a tener responsabilidad y autoridad gerencial de sus puestos, coordinamos los informes conjuntos para la rendición de cuenta a los ciudadanos.	

	Evidencia: • Copias de informes, fotos rendiciones de cuentas.	
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).	Promovemos el aprendizaje y la capacitación de todo el equipo de empleados para su desarrollo, demandas y requisitos. Adaptándose a los cambios necesarios del servicio público. Evidencia: Fotos talleres INAP, INFOTEP, DIGEIG, MAP.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		

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.	Monitoreamos las necesidades de nuestros grupos de interés y como organización realizamos levantamientos, seguimientos y soluciones a través de gestiones. Evidencia: • Fotos programa de salud, alimentación, vivienda y educación.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.		No se evidencia
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No se evidencia
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Alineamos nuestra organización con las decisiones de las políticas públicas del estado para un mejor desempeño. Evidencia: • Presupuesto 2025. • Copias Incentivos del gobierno a través de la municipalidad.	

5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	Gestionamos programas de interés colectivos entre los grupos de interés y la institución. EVIDENCIA: - Programas sociales con la Federación de Mujeres. - Confederación de Pastores. - Juntas de Vecinos. - Fotos Operativos y asambleas. - Registro Participantes.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participamos en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de Presión de interés para la institución y la comunidad en general. Evidencia: • Fotos encuentro Cruz Roja. • Fotos eventos deportivos. • Fotos Eventos religiosos.	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	Promovemos la reputación de la organización y sus Servicios mediante las diferentes plataformas disponibles tales como la Página web, TV, Radio y redes sociales. EVIDENCIA: - Publicaciones en la Web y Redes de la Junta Distrital de Veragua. - Anuncios Tv y Radio locales.	

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

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Analizamos el entorno actual y verificamos los cambios que generan intereses colectivos e incidencias en nuestros gobiernos locales y nuestra gestión. EVIDENCIA: Fotos de reuniones con los vocales, Copias de Sesiones, Copias de Certificaciones de los Ministerios.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Nuestra Junta Distrital identifica, los grupos de interés como son: Junta de Vecinos, Asociación de Mujeres de Desarrollo de Veragua, Confederación de Pastores, Sindicatos de Transportes, Asociación de Estudiantes Universitarios, Ligas deportivas. Evidencias: - Asamblea Juntas de Vecinos. - Registros Iglesia - Fotos asociaciones de mujeres, - Fotos aportes Ligas deportivas	
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.	Revisamos periódicamente las reformas ligadas al sector público y la consideramos en nuestra planificación estratégica. Evidencia: • Fotos de asambleas. • Copia reformas colgadas en el mural. • Correos electrónicos recibidos.	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		No hemos realizado Análisis FODA
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Hemos cumplido con la asamblea de cabildo abierto y poniendo en marcha nuestro presupuesto participativo. Promoviéndolo conjunto a las juntas de vecinos y la participación ciudadana.	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

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).	Nuestra visión, misión y valores están alineados con los objetivos estratégicos, siguiendo las prioridades del Distrito. EVIDENCIA: - Misión, Visión y Valores. - Resumen de nuestro Presupuesto Participativo 2025. - Plan de Inversión de Obras Generales para el año 2025.	
2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.	Involucramos a los grupos de interés en todas las actividades que requieren ser realizadas por nuestra organización de cara al ciudadano. Evidencia: • Fotos reuniones líderes comunitarios • Presupuesto Participativo 2025.	
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.	Cada año realizamos una vista a las 14 comunidades de Veragua para una consulta de prioridades en ejecución. EVIDENCIA: - Fotos reuniones - Registro Participación. -Resultados del concurso	
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 Realizado la Asociación de Mujeres para el desarrollo de Veragua y garantizamos su participación en el desarrollo de los puestos institucionales. EVIDENCIA: - Fotos de entrega de acreditación. - Copia Nomina del ayuntamiento. - Fotos Talleres de la Asociación. - Registro de participantes y certificados.	
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.	Integramos los aspectos de responsabilidad ambiental, responsabilidad social y planes de organización que permitan mejorar el funcionamiento del trabajo en equipo y la transparencia. Evidencia: • Fotos Modificación Estructura Departamental.	

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.	Planificamos cuidadosamente la distribución de los recursos para disponer de los mismos en el desarrollo estratégico. Evidencia: • Fotos Celebración días conmemorativos. • Fotos de aniversario de Veragua.	
--	--	--

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.	Implantamos estrategias y las planificamos, en caso de urgencia se reúne al comité de seguimiento que define las prioridades junto al comité de calidad de nuestra organización. Evidencia: • Fotos Obras Presupuestadas.	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	El Comité de Calidad junto al despacho administrativo realiza las estrategias operativas a presentar a los líderes de apoyo de los planes creados por consultas. Evidencia: • Fotos asamblea general. • Presupuesto 2025. • Presupuesto Participativo 2025	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Comunicamos de forma eficaz los objetivos y planes porque involucramos a todos los actores en los mismos. Evidencia: • Fotos trabajos en las oficinas. • Fotos informes presentados.	
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.	Realizamos la Rendición de Cuentas de la Organización con la participación de la mesa técnica con la cual periódicamente se planifican planes de trabajo para mejorar. - Fotos de las reuniones. Fotos y Link de la web de la Rendición de Cuentas 2024-2025 - Registro Participantes.	

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.	Los métodos de monitoreo de nuestra institución se realizan con las entregas de los resultados de los trabajos con cada líder.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	La Junta Distrital de Veragua identifica los impulsos de cambio y necesidades de tecnología como un ente importante de necesidad. Evidencia: • Fotos Centro comunal y biblioteca virtual.	
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.	Hemos creado un programa de conocimiento basado en la capacitación al personal y a la ciudadanía. Creando innovación y competencia. Evidencia: • Fotos Cursos de INFOTEP. • Talleres Virtuales y presenciales.	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Compartimos con los ciudadanos y grupos de interés, las políticas de innovación de nuestra organización. Evidencia: • Fotos reuniones diversos grupos de interés	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	La Junta de Veragua realiza aporte de ideas innovadora de cara al personal y equipo de colaboración frente a las expectativas ciudadanas. Evidencia: -Foto Participación de los líderes en los seminarios y charlas -talleres como resolución de conflicto entre otros.. - Registro de participación.	

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.		No se evidencia
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		No se evidencia

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.	Escuchamos y analizamos las necesidades actuales y futuras de nuestro personal con el fin de morar a futuro el trabajo, las estrategias y el desempeño en la institución. EVIDENCIA: Foto de reuniones, Carta de solicitudes.	
2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.		No se evidencia
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No se evidencia
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	Gestionamos la selección del personal de acuerdo a la misión, visión y valores. Procuramos además que desde la organización reciba los entrenamientos necesarios, para adquirir las competencias que demanda la calidad y la atención al usuario.	

	Evidencia: - Programa de Capacitación 2025. - Fotos Seminarios y Charlas 2025. - Registro de Participación.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Gestionamos a través de nuestro departamento de Asistencia Social, programa de becas a estudiantes, ayudas a envejecientes y discapacitados, asistencia a la mujer, capacitaciones para mujeres emprendedoras. Evidencia: • Fotos programa de asistencia social. • Fotos graduandos.	
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.	Tenemos un apoyo firme en promover la cultura de desempeño bajo la transparente de nuestro personal, motivando, cada 6 meses estaremos reconociendo al empleado con certificado e incentivos. Evidencia: Aplicamos políticas de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la Institución. Evidencia: • Fotos de las encargadas departamentales • Fotos reuniones de equipos.	
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 contamos con una unidad de Género.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Realizamos en conjunto con el MAP y el INAP entre otros organismos los mecanismos y guías de estrategias y organización y desempeño del personal. Evidencia: • Fotos de talleres. • Fotos listado de participación	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Desarrollamos los talentos necesarios dándole oportunidades de desarrollo de nuestra organización. Evidencia: - Empleados de servicio que pasan a direcciones departamentales. -Copia de Nómina. -Copia de Certificado de Aprobación.	
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.	Establecemos e innovamos nuestro sistema de aprendizaje con el fin de preparar y desarrollar competencia entre nuestros departamentos. Evidencia: • Fotos Cursos a las áreas técnicas y de servicio. • Fotos talleres áreas administrativas. Hemos preparado algunos de nuestros empleados en diferentes capacitaciones para que puedan brindar mejor servicio a la ciudadanía. De igual manera ciudadanos capacitados para seguir desarrollando habilidades continuas. Evidencia: • Foto Diplomado. Foto Charlas.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Realizamos acompañamiento a los nuevos empleados a través de los líderes de cada departamento. Evidencia: • Fotos nuevas encargada de Registro, Asistencia Recursos Humanos, Cultura.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Hemos movido algunos empleados de su puesto según sus habilidades desarrollada durante el trabajo que están ejerciendo, le hemos hecho cambios de funciones.	

	Evidencia: • Fotos de los nombramientos. • Copia de Nómina 2024.	
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 junta Distrital cuenta con un plan anual de capacitación donde se identifican las necesidades de cada empleado, incluyendo la facilidad a los empleados que estudian a tiempo parcial. Evidencia: Planes anuales de capacitaciones	
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.	Nos reunimos con todo el personal y socializamos los temas de conflictos, ética del servidor etc. Evidencia: • Fotos de la creación de la Asociación de Servidores Públicos de Veragua.	
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.	Evaluamos periódicamente el desarrollo formativo nuestros empleados y nos aseguramos que esas ideas sean transmitidas a los demás. Evidencia: • Fotos asambleas del comité gestor.	
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Realizamos consulta de las detecciones de necesidades y de los resultados de las capacitaciones junto a los líderes departamentales. Evidencia: - Fotos de reuniones. - Registro de participación. - Selecciones de los programas extras como charla, seminarios, entre otros.	

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.	Realizamos procesos comunicación y dialogo de motivación abierta con nuestros empleados para motivar el trabajo en equipo. Evidencia: • Fotos coordinación estratégicas (asambleas). • Foto taller trabajo en equipo del INFOTEP.	
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.		No se ha realizado el 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.		No se evidencia
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).		No hemos confeccionado el uniforme del personal administrativo.
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se evidencia
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.	En nuestra institución la salud y condiciones medioambientales son parte de nuestras prioridades. Evidencia: • Fotos adquisición de equipamiento adecuado en las labores.	

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	Tenemos horarios flexibles y adaptados a los empleados y la división de las tareas y equipos por departamentos. Evidencia: • Fotos calendarios de trabajo	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.		
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Prestamos atención especial a los empleados desfavorecidos, creando herramientas dentro de nuestro plan social que les permitan sustentar sus condiciones.	
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).		No se evidencia
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.		No se ha realizado Informe ASP Correspondiente al 2025.

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,		No se ha solicitado 2da Fase del Taller Proveedores del Estado

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.		
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.		No hemos completado acuerdos interinstitucionales
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.	Cada Socio tiene la responsabilidad y asignación de tareas específicas de acuerdo a su área, para hacer posible el desarrollo de esta alianza. Evidencia: • Fotos reportes y reuniones de los departamentos.	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia
5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por	Tenemos reuniones y encuentros con los líderes y representantes de las comunidades, evaluamos sus necesidades para las tomas de decisiones. Evidencia: • Fotos reuniones con Federaciones. • Copia Concurso Presupuesto Participativo 2025. Contamos con un buzón de quejas	

ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.		
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.	En nuestra recepción tenemos instalado un buzón de sugerencias, una oficina de consultas y en nuestra página web, un formulario de solicitud de información y comentarios sobre el funcionamiento de la institución. Evidencia: • Fotos del Buzón. • Link Libre Acceso a la Información. • Link Acceso al 3-1-1 Veragua.	
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.		No se evidencia

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).	Contamos con un sistema financiero eficaz y nos permite alinear y manejar los procesos de información de forma eficiente. Evidencia: • Fotos informes 2025. • Fotos Sistema y plataforma CIFE.	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.		No se evidencia
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Realizamos reuniones periódicas con el consejo Financiero, el Comité de Compras y Contrataciones. Junto al Analista de SEAFIM para medir los riesgos en	

	las decisiones financieras. Evidencia: • Fotos de las consultas.	
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.	Aseguramos la rentabilidad de los procesos y recursos a través de comparaciones de precios, evaluación de presupuesto y cotizaciones. Evidencia: • Foto taller con el MEPyD. • Fotos Plan de Compras formato PAC-2025.	
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.	Contamos con sistema de planificación de presupuesto anual, presupuesto de compras y presupuesto participativo de cara a los proyectos género y diversidad. Evidencia: • Presupuesto anual 2025. • Fotos relación de compras 2025.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.		No tenemos Registro de Sistema Contable por Partida Doble.
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).	Aseguramos la transparencia en todos los procesos financieros de nuestra institución. Evidencia: • Fotos página web y procesos publicados • Fotos procesos de la Unidad de Compras	

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.	Creamos una organización centrada en el aprendizaje, proporcionando al equipo, el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización en todos los procesos administrativos. Evidencia: • Fotos Diplomados y Talleres del INAP. • Foto de la información organizadas	

2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Realizamos una recopilación de datos de todas nuestras actividades operativas, financiera y de servicio departamental. Evidencia: • Fotos Rendición de Cuentas • Fotos archivos y registros 2025. • Foto Revistas anual.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Aprovechamos al máximo la tecnología digital para aumentar los conocimientos administrativos en las diversas áreas y brindar mejores servicios a los usuarios. • Fotos talleres virtuales ICAN, INAP. • Fotos Redes Sociales, Audios Visuales en las oficinas.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Establecemos redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos entre líderes y grupos. Evidencia: • Fotos Enlace Virtual SISTEMA. • Fotos enlace virtual portal transaccional.	
5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	Contamos con botones de servicios colocados en la web y actualizados por los responsables de los departamentos y que estén a disponibilidad de los usuarios. Evidencia: -Fotos de las herramientas web. -Foto personal técnico actualizando.	
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.	Realizamos cotidianamente intercambios de conocimientos. Evidencia: • Foto Talleres. • Invitación. • Registro Participantes.	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

	Puntos Fuertes	
--	-----------------------	--

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	(Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	En nuestra institución el uso de la tecnología es esencial para el manejo eficiente y automatizado de los datos operativos. Evidencia: • Redes de enlace entre oficina • Fotos Talleres Virtuales en el salón de sesiones.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Tenemos monitoreo y evaluamos mediante cotizaciones los procesos de adquisición de equipos tecnológicos. • Fotos equipos utilizados para las clases. • Copias de facturas.	
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.)	Identificamos el uso de las nuevas tecnologías para datos abiertos Big Datas y automatización que permitan a los ciudadanos y al servidor transparentar cualquier información de los procesos. Evidencia: • Fotos conexión del sistema de Transferencias SIAFIN y SISANOC.	
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.	Utilizamos la tecnología como una herramienta para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación. Evidencia: • Fotos Anuncios, Talleres y datos ofrecidos a la comunidad a través de la web. Historiales de nuestras redes sociales y Portadas formativas.	
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	Adoptamos los recursos online para el manejo de los servicios asequible para nuestros ciudadanos clientes. Evidencia: • Fotos de las diversas plataformas. • Captura de Pantallas Informes disponibles con un clic.	
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.	Revisamos de manera continua las innovaciones tecnológicas que nos permitan seguir avanzando y realizar mejor un nuestro trabajo y la seguridad y control de esos datos. Evidencia:	

	• Link Canales. • Link Redes Sociales. • Foto Sistema de protección de redes y datos instalados.	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Realizamos mantenimiento cada año a nuestras edificaciones y equipos, velando que todo esté en funcionamiento sostenible a la hora de prestar el servicio. Evidencia: • Fotos remodelación y pinturas de las edificaciones y equipos.	
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.	Nuestro edificio se encuentra en la parte céntrica de la ciudad. También creamos los mecanismos para llegar a las personas que por cualquier razón o circunstancias no pueden llegar a nosotros puedan obtener nuestros servicios. Evidencia: • Fotos de la Edificación. • Mapa de la dirección.	
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.	Aplicamos políticas de ciclo de vidas de nuestros bienes, equipos y todos los activos. Evaluando su utilidad y almacenaje. Evidencia: • Fotos activas en almacén • Fotos trabajos de restructuración de edificaciones y espacios.	

	• Copias Ordenanzas de la sala para solicitudes a bienes nacionales.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Aseguramos la disponibilidad de nuestras instalaciones y espacios públicos de cara a las actividades comunitarias. Evidencia: • Fotos actividades salón de sesiones • Fotos campañas cristianas y Ferias Deportivas en Play y Canchas.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Tenemos vehículos disponibles y manejamos los planes de ahorro de energía. Evidencia: • Fotos de equipos de transportes en operación. • Facturas de combustibles.	
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.	Estas oficinas de servicio están ubicadas en la misma avenida principal y cuenta con parqueos disponibles y vías de accesos por varias calles alternativas. Evidencia: • Fotos del área y parqueos	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Identificamos los procesos de la institución, escribimos y clasificamos en orden de prioridades cada uno de ellos y asignamos a los encargados de área las responsabilidades de cada acción organizada. Evidencia: • Fotos agenda de trabajo. • Fotos agenda de actividades y asignación de responsabilidades	

2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	Diseñamos e implementamos sistemas de procesos aprovechando los procesos de la digitación. Evidencia: • Fotos Redacción de Informes. • Copias de tablas digitales de servicios.	
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.)	Analizamos los factores de riesgos críticos. Siempre tomamos en cuenta el entorno cambiante y las experiencias de los usuarios involucrados en los procesos para lograr los objetivos establecidos. Evidencia : • Copias solicitudes, planos y proyectos.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Asignamos responsabilidades a los servidores de los procesos y damos seguimiento para que se cumplan las tareas asignadas a cada persona. Evidencia: • Reportes de actividades.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Nuestros procesos de gestión realizan cambios de requisitos legales, no de forma regular solo cuando se requiere o sea necesario. Evidencia: • Fotos de secciones. • Copias de las resoluciones y ordenanzas.	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se evidencia
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.	Implementamos acuerdos con los grupos de interés para mantener la eficacia en el servicio a los ciudadanos. Evidencia:	

	• Fotos reuniones con Cruz Roja, Juntas de Vecinos y las iglesias	
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).	Revisamos y mejoramos periódicamente la protección de los datos e informaciones para garantizar los procesos. Evidencia: • Fotos discos externos de almacenamientos.	

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.	Contamos con un programa de ruta de recolección con unidades identificadas con sus fichas, personal clasificador de cristales, y metales, plásticos para su reutilización en el mercado. Evidencia: - Fotos de los productos	
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.	Nuestro Gobierno Local desarrollo programa en donde se involucran a los grupos de interés y ciudadanos. Evidencia: - Fotos Programas de Limpieza Ríos, Arroyos, Playas. - Foto Feria Gastronómica, Cultural, Ganadería y Turística de Veragua	

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.	Incluimos a nuestros ciudadanos/cliente en el diseño, planificación y mejoras de los productos y servicios que se ofrecen mediante las consultas del presupuesto participativo y el involucramiento de los grupos sociales dirigidos por el departamento de desarrollo comunitario a través de charla, reuniones y talleres. Evidencia: -Fotos actividades. - Registro Participación	
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.	Contamos con portal web, redes sociales y grupo de whatsapp, radio y televisión para promover los servicios de nuestra organización. Evidencia: - Link Acceso. -Copia de Facturas -Video presentaciones	

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.	Coordinamos actividades con diversas instituciones en el manejo de los residuos y su reciclaje, preservación y protección de las aguas, en la instalación de agua potable. Evidencia: -Instalación de tubos en los cocos -Terminación de funeraria y estación de bombero	

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.	Realizamos prestaciones compartidas con CORAAMOCA, EDENORTE y entre otros organismos. Evidencia: -Fotos Instalación redes de tuberías en los cocos. - Fotos Operativo de Iluminación de las comunidades	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Tenemos grupos de trabajos y Mesa de Seguridad Ciudadana en acuerdos con otras organizaciones. Evidencia: -Foto Mesa de Seguridad Veragua -Foto Operativo Semana Santa. -Foto de operativos de limpieza.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se evidencia
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Recibimos y escuchamos a todos los ciudadanos que nos consultan, atendiendo a sus necesidades y prioridades. EVIDENCIA: -Buzón de sugerencias. -Foto reunión con la Alcaldesa y los Ciudadanos. - Registro de participación en asambleas	
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).	Los ciudadanos de Veragua se muestran satisfechos con el trabajo que realiza el Gobierno Local con cada uno de ellos. Evidencia: -El gran crecimiento y aceptación en las redes sociales de nuestro Alcalde. - Mensajes de agradecimientos en las redes sociales -Reconocimiento del gran comunicador Ramón Tolentino	
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).	Tomamos en cuenta a nuestros ciudadanos/clientes en los procesos de trabajos y toma de decisiones. Evidencia: -Fotos de reuniones con la federación de Juntas de Vecinos y líderes comunitarios. -Copias solicitudes y programas comunitarios. - Registro participantes.	
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.	Nuestros ciudadanos/clientes tienen acceso a la página web del ayuntamiento, a las redes sociales. Donde tienen disponibilidad de las informaciones. Evidencia: -Link acceso al portal web. - Link de acceso a las redes sociales	
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.	Los ciudadanos clientes de Veragua se muestran satisfechos por la confianza y la transparencia del Gobierno Local. Evidencia: - Comentarios en las redes sociales	

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.	Tenemos un pasillo estándar que va desde la entrada hasta las oficinas de servicios que facilita el acceso a los ciudadanos con discapacidad. Evidencia: -Fotos de la entrada	
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.	Tenemos creada como enfoque la Unidad de Gestión Medioambiental UGAM trabajamos además el programa Veragua LIMPIO como un estándar de calidad que brinda servicio y apoyo de educación Medioambiental a los ciudadanos. Evidencia: -Copia de Cartas UGAM.	
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.	Nuestros ciudadanos ven de manera positiva los esfuerzos de nuestra entidad en busca de innovar y buscar soluciones de interés colectivo. Evidencia: -Nuevas herramientas online. -Comentarios de los ciudadanos en la web -Buzón de sugerencia	
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.	Los munícipes de Veragua manifiestan satisfacción sobre los productos y servicios que le ofrecemos. Evidencia: - Cartas enviadas a la entidad. -Agradecimientos en las redes sociales	
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Los ciudadanos de Veragua opinan muy positivo a la agilidad de la organización al responder sus inquietudes.	

	Evidencia: - Opinión en las redes sociales y en entrevistas de la TV local	
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.	Los munícipes de Veragua ven como positivo el uso constante de la tecnología y mantenerlos al día de las actividades del Gobierno Local. Evidencia: -Comentarios y Mensajes en redes sociales.	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:		
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	En los servicios diarios nuestros ciudadanos clientes son atendidos a más tardar en 10 minutos según el orden, ya en caso de solicitud basado en la ley 200-04 tenemos un tiempo prudente de 15 días laborables. Evidencia: -Copia Formulario de informaciones solicitadas. - Copia Horarios y calendario de servicio	
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.	Revisamos las quejas y sugerencias de nuestros ciudadanos/clientes diariamente. Revisamos el portal 3-1-1 y el buzón de sugerencia de manera cotidiana. -link del portal 3-1-1. -Foto buzón de sugerencia.	
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se evidencia
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Contamos con: redes sociales activas en Facebook, X, Instagram, Youtube, Whatsapp que arrojan teléfono, página web. Evidencia: 1- Link acceso a las plataformas. 2- correos y teléfonos de contacto	
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.	Publicamos a tiempo oportuno en la página Web, sección transparencia todos las informaciones del gobierno local y disponible para todos los ciudadanos. Evidencia: -Link Página web	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No se evidencia
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	Los datos abiertos tienen alcance a través del portal web y la sección de transparencia con resultados favorables y al alcance de nuestros ciudadanos. Evidencia: -Link de la sección de transparencia.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Tenemos horario fijo de 8:00am a 3:00pm para el personal administrativo y 6:00am a 6:00pm para el personal de servicio con turnos rotativos. -Foto ayuntamiento en horario de servicio.	

6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	La Junta Distrital de Veragua tiene como meta de 5 a 15 minutos en los servicios de acuerdo a la asistencia de servicio común y consulta para informaciones administrativa 15 días laborables. Evidencia: -Fotos ciudadanos clientes en recepción. -Copia formulario con informaciones solicitadas	
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.	La mayoría de los servicios cotidianos en la Junta Distrital de Veragua, son gratuitos en apoyo a población por la meta de desarrollo que tenemos planificada. Evidencia: -Copia hoja costo de los impuestos.	
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.	Contamos con una sesión de servicio en la web que contiene las informaciones que necesitan nuestros munícipes y cuando vienen de manera presencial brindamos las orientaciones necesarias: Evidencia: -Foto sección de Servicio. -Copia Record de servicios solicitados.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.		No se Evidencia

2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se Evidencia
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.	Nuestros ciudadanos/clientes utilizan mucho nuestras plataformas digitales para acceder las informaciones de la entidad. Evidencia: - Copia formato de las informaciones disponible a tecnología celular. -Correos y el WhatsApp de la Junta de Veragua	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras		No tenemos creadas secciones de tarifa de los servicios de impuestos en la web

en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se evidencia
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se evidencia

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.	Tenemos establecidas las asambleas de empleados, buzón de sugerencias y consultas. Evidencia: -Foto buzón y reuniones del personal	

2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		No se evidencia
3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.	Realizamos sesiones con Administración, directivos y supervisores en la elaboración de los procesos de la Guía -CAF y el Plan de Mejora. Evidencia: -Foto de trabajo. -Registro de participación. -Copia Mensajes enviados por la analista en las observaciones	
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.	Realizamos junto al INAP y el INFOTEP un programa de capacitación de nuestro personal para el manejo de los conflictos de interés. Evidencia: -Fotos, reuniones, Talleres y Asambleas - Registro de participación.	
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.	Utilizamos como evaluación de desempeño y la supervisión como herramienta de retroalimentación para los colaboradores/servidores de la entidad. -Evidencia: -Foto de conversatorios individuales. -Hojas de memorándum.	
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se evidencia
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.	Nuestro personal está dispuesto al cambio y la innovación del sector público a través de la entidad. Evidencia: -Foto participación en los programas de Innovación del INAP.	

	-Registro participación. -Certificados	
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.	Contamos con un equipo que cree en la digitalización tecnológica. Evidencia: -Fotos empleados trabajando en las nuevas Plataformas para cargar informes.	
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.		No se evidencia
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se evidencia
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.	Nuestro equipo reparte las tareas de manera equitativa. Esta distribución hace que nuestro personal cumpla con las metas y los objetivos del trabajo. Evidencia: -Fotos trabajos en las oficinas	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	Transmitimos y compartimos el conocimiento a los miembros de la organización Evidencia:	

	-Fotos asambleas de trabajos en equipo - Registro de participación.	
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	Tenemos habilitados grupos de WhatsApp, mural informativo y asamblea. Evidencia: -Fotos reuniones. -Foto Grupo de WhatsApp y del mural	
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se evidencia
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.	Nuestro personal está muy disponible y satisfecho a la innovación y cambio. Evidencia: -Fotos y cambio en las mejoras de los servicios	

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.	Tenemos un ambiente laboral adecuado y confortable, acorde con las necesidades de nuestros colaboradores. Evidencia: -Fotos trabajo en equipo. -Fotos de las áreas.	
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.	Nuestro personal recibe apoyo y cuentan con horarios flexibles, saludables protegido: Evidencia: -Copia de Horario. -Copias Licencias, permisos	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se evidencia
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	Contamos con espacios confortables y divididos por departamentos adecuados para prestar los servicios. Evidencia: -Fotos de las áreas de trabajo	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No hemos realizado la consultas de los nuevos empleados que requieren carrera universitaria
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.	Nuestros colaboradores y supervisores ven positivo la motivación de la organización a los supervisores en las tomas de decisiones. Evidencia. -Fotos de reuniones de equipos.	

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.	Nuestros colaboradores tienen acceso a los programas formativos con lo que han logrado mayor desarrollo en la colaboración entre servidores y con los ciudadanos. Evidencia: -Fotos programas de formación y fotos brindando servicio a los ciudadanos	
--	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.		No se evidencia
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		No se evidencia
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se evidencia
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.	Durante al año realizamos diversos programas conjunto de limpieza, reforestación y entregamos más de mil árboles de aguacate. Evidencia: -Programa de Reforestación 2025. -Operativos de Limpieza Playas, Ríos 2025	

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.	Tenemos un buen personal capacitado y dedicado al servicio de nuestros ciudadanos. Evidencia: -Foto reuniones y participación en programas formativos.	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	Los resultados obtenidos de las evaluaciones arrojan excelente productividad individual de nuestros colaboradores. Evidencia:- Evaluación por Desempeño 2023.	
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).	Nuestro equipo tiene manejo de diversas herramientas electrónicas, correo, office, internet, datas de almacenamiento entre otros. Evidencia: -Foto personal con las oficinas automatizadas. - certificado del personal	
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.	Los colaboradores participan en más de 60% en los programas formativos y que nos ayudan a mejorar el desempeño de nuestro personal. Evidencia: - Solicitudes de Capacitación -Copias de certificados	

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.	Realizamos el reconcomiendo al empleado del mes, la brigada del año y el bono anual del desempeño de todo el personal. Evidencia: -Celebración día del trabajador. -Entrega de bonos. -Reconocimientos.	
---	---	--

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 municipios y medios de comunicación sobre estas actividades).	Nuestro equipo participa activamente, junto a la Dirección en los programas sociales que sean de beneficio directo con nuestros municipios. Evidencia: - Copia Programas de salud y alimentación. -Fotos actividades socioculturales. -Fotos programas niños y envejecientes -fotos de entrega de seguros	
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.	Realizamos con transparencia los procesos. Dándole participación al comercio local como forma de crear desarrollo sostenible y apoyo a la comunidad. Evidencia: - Copias de acuerdos, contratos y pagos	

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.	Los munícipes tiene buen criterio a los cuales de la damos participación. - Fotos Juntas de Vecinos en los operativos de Limpieza de las comunidades.	
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.	Tratamos de ser ejemplo en el sector público con nuestras actividades, nuestro manejo y la toma de decisiones. Evidencia: -Fotos Publicaciones en la sección de transparencia de la web	
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.	Tenemos un margen elevado de confianza en base a la opinión de nuestros ciudadanos por el buen manejo de la organización y la facilidad de servicio y acceso a las informaciones de cara a la ciudadanía. Evidencia: -Miles de comentarios a favor de la gestión	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Documento Externo
SGC-MAP

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).	Tenemos creado el programa DE PUNTOS LIMPIOS y concientizamos con operativos y programas educativos a la comunidad e instituciones. Evidencia: -Fotos puntos limpios. -Fotos programa de reciclaje. -Copia guía educativa.	
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.	Durante todo el año participamos en operativos, programas culturales con grupos organizados, ferias y encuentros religiosos. -Fotos actividades. -Programa de la Feria	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).		No se evidencia

4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.		No se evidencia
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.	Participamos como voluntarios en los programas de alimentación de la comunidad y de ayuda en caso de desastre como incendio de viviendas, personas sin hogar. Evidencia: -Fotos Programa de reconstrucción de viviendas. -Hemos construido más de 70 viviendas	
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 municipios o para empleados).		No se ha completado el informe médico de empleados correspondiente al 2025
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se evidencia

9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	Tenemos más de 134 personas que colaboran de manera directa e indirecta en el desarrollo de las actividades de la Junta Distrital de Veragua. Evidencia: -Copia Nómina 2025 y contratos/acuerdos	
---	--	--

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:		No hemos realizado encuesta de satisfacción después de la pandemia.
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	El impacto de nuestro gobierno local es muy positivo, porque tienen como norte el bien colectivo de nuestras comunidades. -Evidencia: -Copia Distribución Presupuestos Comunitario	
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se evidencia
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Cumplimos a cabalidad con los contratos que realizamos con nuestros proveedores de obras y servicios. -Copia licitaciones/contratos/pagos	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Contamos con recursos humanos y tecnológicos que nos permiten obtener excelentes resultados de forma óptima. Evidencia: -Fotos y acreditaciones del personal. - Fotos de las áreas y los equipos.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	_Siempre innovamos para cumplir con las demandas de servicios y con la competitividad como oficina pública. Evidencia: -Fotos de adquisición de equipos de trabajo.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se evidencia
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se evidencia
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).		No se evidencia
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		No se evidencia

certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Realizamos durante el año las obras por concurso del Presupuesto Participativo y las Obras del Presupuesto General por Partida y Comparación de precios para darle oportunidad a las MIPYMES. Evidencia: - Modificaciones Presupuestaria 1er Trimestre 2025. -Copia Presupuesto 2025.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).	Los resultados de los costos son favorables, por la implementación de partidas mensuales a las obras en elección y la participación de las comunidades para reducir los costos de operación. Evidencia: -Copia Facturas/Cotizaciones. -Fotos de los trabajos en ejecución	

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.