

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Ayuntamiento Municipal de Miches

FECHA:

Enero del año 2026

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).	La organización menciona ellos cada día laborable de manera que cada empleado ha sido y sigue siendo sensibilizado acerca del tema. Evidencias: Misión y visión de la organización, formulados y enmarcados en la entrada de la institución.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Tenemos un marco de valores definido, orientados al logro de los objetivos institucionales, concebidos de acuerdo con la misión y visión de la organización Evidencias: Valores de la institución.	
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.	Se menciona ellos cada día laborable, sensibilizando así a cada empleado. Evidencias: La misión, visión y valores están expuestos en el portal de transparencia.	

4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.	Se ha creado una columna de una sección del manual de políticas institucionales, que dicta la revisión Periódica cada 4 años de la misión, visión y valores que rigen la institución. Evidencias: Reunión con las autoridades, fotos, Etc.	
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	El código de ética ha sido solicitado al MAP. Evidencias: Carta al MAP solicitando el código de ética.	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Implementamos talleres de relaciones humanas, liderazgo y gerencia. Evidencias: Certificados entregados a los empleados de los talleres impartidos.	

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

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

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).	Contamos con este proceso con las oficinas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento Urbano, Compras y Contrataciones y Libre Acceso a la información. Evidencias: Documentos, borradores, fotografías, en el código de Ética y plan de Desarrollo Municipal, además del portal y redes sociales.	
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.	Se han realizado reuniones con el personal para socializar las responsabilidades por área de la institución. Evidencia: Fotos de reuniones y solicitud de aprobación del Manual.	
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.	Se definen los resultados a través de la Rendición de Cuentas y del presupuesto participativo. Evidencias: Documentos, resoluciones, asambleas, fotos y sesiones y extraordinarias.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Tenemos conformado el Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas. Evidencias: Asambleas, documentos e imágenes	
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.	Contamos con un sistema de gestión para dicho seguimiento a través del Encargado de Servicios Comunitarios. Evidencias: Documentos digitales, fotos y reuniones.	

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.	Se aplicana través de la herramienta CAF. Evidencias: Guías CAF años anteriores.	
7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	Contamos con una Encargada de Monitorear y socializar los avances en el SISMAP. Evidencia: Certificación del nombramiento	
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.	Se aplica a través de la herramienta CAF. Evidencia: Realización autodiagnóstico CAF.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Se hace a través del portal, OAI, SISMAP. Evidencias: Plan de Desarrollo Municipal	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se coordinan los trabajos en equipos y los proyectos se elaboran con el equipo técnico adecuado. Evidencias: Documentos y hojas de firmas.	
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.	De manera externa mediante publicaciones en Redes Sociales y paginas institucional. De manera Interna se convocan a través de Memorándum, convocatorias y correo electrónicos internos. Evidencia: Documentos mencionados.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Promovemos la cultura del cumplimiento del servidor público asistiendo a talleres cada vez que son requeridos. Evidencias: Fotos, certificados, registro de Firmas y convocatorias de los munícipes.	

13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se comunican los cambios en reuniones sectoriales de la institución y además se comunica cuando una iniciativa ha sido exitosa o ha fracasado. Evidencias: Fotos, documentos, convocatorias y página web.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	Si, se efectúan reuniones con las autoridades ejecutivas y directores municipales con miras a atender las necesidades y problemáticas del municipio. Evidencias: A través del cumplimiento de los proyectos y planes que ejecuta la alcaldía.	
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.	La institución promueve la confianza y respeto entre sus líderes y empleados, con medidas proactivas, socializaciones y empoderamiento de cada encargado. Evidencia: Manual de Código de Ética (DG- MA-001).	
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.	Se promueve la cultura de la confianza mutua a través de la implementación del código de ética. Evidencias: Página web, radio, tv, folletos informativos, revistas y documentos.	

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.	Si se hacen reuniones informativas, se colocan publicaciones en el mural informativo y a través de las redes sociales. Evidencias: Fotos, mural y páginas web.	
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.	Si, a través de encuentros frecuentes con el personal. Evidencias: Fotos, documentos, capacitaciones.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Si, a través del requerimiento de sus funciones. Evidencias: Comunicaciones, publicaciones en la web.	
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).	Si, se motiva y se les facilita el tiempo para que puedan participar en talleres, tanto virtual como presencial. Evidencias: Fotos, listados de asistencia, documentos y por el portal web.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se realizan actividades en fechas festivas y se reconoce el empleado del mes y se publican en el Mural de actividades. Evidencias: Fotos en el mural informativo, páginas web y redes sociales.	

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.	Se analizan y se canalizan a través de la aplicación del presupuesto participativo. Evidencias: Mediante, asambleas, convocatorias, reuniones y fotos.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Se han formalizado acuerdos interinstitucionales entre: Ministerio de Educación, Medio Ambiente, obras Públicas, Ministerio de Interior y Policía a través de la Mesa de Seguridad, Ciudadanía, Género y Salud Pública. Evidencias: Fotos, publicaciones en páginas web, documentos, convocatorias y listados de asistencias.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Si, a través de la coordinación e integración en las diferentes iniciativas públicas para mejorar las condiciones de vida de los municipios. Evidencias: Fotos, visitas comunitarias, ayudas comunitarias y recepción de documentos.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Si, a través de la coordinación e integración en las iniciativas de cada sectorial. Evidencias: Fotos y documentos.	
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.).	Contamos con el Consejo Municipal de Desarrollo donde están contempladas todas las instituciones vivas del municipio. Evidencias: Fotos, documentos, listado convocatorias y listados de asistencia.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El ayuntamiento siempre está presente en todas las actividades de interés y se presentan en el portal web, el mural de actividades etc. Evidencias: portal web, mural, fotos y redes sociales.	

7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	Se han conformado diversos órganos de participación social como lo son: Consejo Económico Y Social, Mesa de Seguridad Ciudadanía y Género, y el Comité de Prevención y Mitigación de Desastres. Evidencia: se pueden evidenciar los diferentes encuentros a través de nuestra página web y redes sociales y medios 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
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.	Para esto contamos con el consejo de desarrollo municipal y las juntas de vecinos. Evidencias: Fotografías, y reuniones.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Todos los grupos de interés, tales las juntas de vecinos, dirigentes comunitarios etc. Se identifican claramente a través de la aplicación del presupuesto participativo P.P.M. Evidencias: Documentos, fotos de las diferentes obras y asambleas.	
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.	Mediante el Consejo Municipal de Desarrollo. Evidencias: listados de convocatoria de asistencia.	

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.	Este análisis se realiza anualmente. Evidencias: Formularios de evaluación del desempeño y comunicación es para informar a los empleados.	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Este proceso se realiza en conjunto con la Oficina de Servicios Comunitarios y el Consejo de Regidores en Asambleas públicas y abiertas. Evidencias: Reuniones, fotos y publicaciones en los portales web.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).	Se logra a través de la revisión del Plan Municipal de Desarrollo P.M.D. Evidencias: Documentos, borradores y documentos digitales.	
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.	Todos los grupos de Interés quedan automáticamente involucrados a través de la aplicación del P.P.M. Evidencias: Documentos.	
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.	A través de los cabildos abiertos y la invitación directa a las comunidades y el Comité de Seguimiento del Presupuesto Participativo. Evidencias: Fotos, reuniones y registro de firmas	

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 designa una persona para dirigir la Comisión Permanente de Género. Evidencia: certificación del nombramiento y fotos.	
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.	Se realizan jornadas de reforestación, se concientiza a los municipios sobre el reciclaje Evidencia: Encargado de Gestión Ambiental (nomina), fotos de programa de reforestación, reuniones para la creación de programa de reciclaje, fotos.	
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.	Está incluido en el Presupuesto Anual y el Departamento de Compras y Contrataciones. Evidencias: Documentos.	

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.	Planteamos estrategias de planificación de manera colectiva con las juntas de vecinos, adjunto con la mesa colectiva y nuestro consejo de desarrollo municipal. Evidencias: fotos, lista de participación	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se han creado procedimientos avalados por la Contraloría para el mejor funcionamiento de la institución. Evidencias: solicitud de usuario para la Contraloría, políticas y procedimientos creados por el Departamento de Recursos Humanos, listado de participación en reuniones, fotos, etc.	

3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Tenemos elaborado un plan Municipal de Desarrollo. Evidencias: Publicamos en nuestro portal web, mural de actividades.	
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.	. Anualmente se realiza la Rendición de Cuentas. Evidencias: Publicaciones en los diferentes medios de comunicación, así como también mediante la transmisión directa a la ciudadanía.	
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.	Anualmente se evalúan los objetivos planteados. Evidencias: Se exponen los logros y se analizan las dificultades que impidieron realizar las no logradas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se le aplica benchmarking y usar las tendencias del momento. Evidencia: reuniones, fotos.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.	El ayuntamiento cuenta con un Plan de mejora elaborado mediante los resultados arrojados en la guía de autoevaluación. Evidencia: Plan de mejora elaborado	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Se publican a través de nuestro portal y diferentes medios de difusión. Evidencias: documentos y fotos.	

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.	Si, se escuchan las propuestas de los colaboradores y se ejecutan las que son factibles. Evidencias: Mediante el buzón de sugerencias donde se depositan quejas, necesidades y sugerencias de los empleados	
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.	Si, en el presupuesto anual, se colocan las partidas económicas para cada renglón planificados. Evidencias: Asambleas donde participan los munícipes de las diferentes comunidades.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Si, se toman en cuenta los resultados y se hacen las mejoras necesarias. Evidencias: Documentos.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerelo 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.	Si, las autoridades se reúnen periódicamente a debatir las necesidades del Municipio. Evidencias: fotosy documentos.	

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.	Si, se toma en cuenta la capacidad del personal para Evidencias: fotos, documentos.	
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.	El personal cuenta con las capacidades y habilidades necesarias para el cumplimiento de las tareas y responsabilidades que ameritan los cargos. Evidencia: Personal capacitado con habilidades técnicas (Expedientes Recursos Humanos).	
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	Nos aseguramos a través de su Curriculum. Evidencias: Documentos personales del solicitante.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se desarrolla gracias a la Evaluación del desempeño. Evidencias: Formularios de evaluación de desempeño ya calificado.	
6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.	Se apoyará dicha cultura, tomando en cuenta el rendimiento de sus funciones (eficiencia). Evidencias: Fotos y revistas.	

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.	Se aplica contratando sin discriminar, tomando en cuenta el Curriculum de las personas que aplican. Evidencias: Documentación personal.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Mediante el Plan Anual de Capacitación se actualizan las competencias de los empleados mediante los cursos y talleres preparados por los diferentes programas de educación continua. Evidencias: Hojas de asistencias, certificados y convocatorias.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Se realizaron diferentes reuniones, para fortalecer la misión, visión y objetivos. Evidencias: A través del Comité de calidad.	

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.	La reciente evaluación del desempeño nos permitirá identificar las capacidades de los mismos. Evidencia: Formularios calificados.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se evidencia que los colaboradores de nuevo ingreso reciben orientación de un mentor que es la persona encargada de acompañarle durante su periodo de adaptación, darle explicaciones sobre el área y su operatividad. Evidencias: Política de inducción al personal de nuevo ingreso, Manual de Inducción (RH-MA-003), Expediente del personal y Correos electrónicos del colaborador.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	La institución promueve la movilidad externa por medio de los concursos realizados por la UAF y acompañamiento del MAP. De acuerdo con su conocimientos. Evidencia: Anuncio en los periódicos correo electrónico.	
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	Mediante el Plan Anual de Capacitación donde de manera virtual y presencial se capacitan a nuestros empleados. Evidencias: Convocatorias, documentos de identidad de los empleados, hojas de asistencias virtuales y certificados.	

municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).		
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.	Tenemos un plan de detención de capacidades con el INAP. Evidencias: Documentos Digitales y documentos en físico, además de formularios para tal fin.	
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.	Los institutos que ofrecen cursos de formación a la institución lo hacen de forma gratuita y pagada a los colaboradores, lo que ha permitido que gran cantidad de colaboradores logren capacitarse en sus áreas, impactando positivamente a la institución. Evidencia: Certificados comunicaciones de instituto.	
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Se socializo con el personal sobre su evaluación de desempeño, para poder mejorar y ser más eficiente en el trabajo. Evidencias: Foto de reuniones, carta compromiso de cada empleado.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	La institución promueve una cultura de comunicación abierta y trabajo en equipo como son: Realización de actividades deportivas, Realización de concursos departamentales. Además, las creaciones de distintos comités tales como: Comité de Compras y Contrataciones; y Comité Administrativo de los Medios Web (CAMWEB). Evidencia: Juego de vitilla, Cuerpo Hot (plansaludable, Bienvenida a la navidad, Concurso y Aguinaldo navideños Fotos de las reuniones y Correos	

	Electrónicos entre los distintos colaboradores.	
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.	El ayuntamiento cuenta con una asociación de servidores públicos. Evidencia: Constitución de la ASP.	
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.	Nos reunimos periódicamente y evaluamos las competencias de cada quien. Evidencias: Fotos, documentos y hojas de firma.	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Todo el personal cuenta con su carnet de identidad y el uso de uniformes tanto de oficina como el personal de Recolección. Evidencias: Fotos, uniformes, carnets y documentación que lo confirme.	
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.	Si, se realizan Encuestas de clima laboral. Evidencias: fotos de formulario de Encuestas.	

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.	Evaluamos el personal en su desempeño y publicamos lo de mayor rendimiento y se agasajan. Evidencias: Formularios de evaluación, incentivos de empleados del mes y fotos.	
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	La Unidad de Análisis Financiero promueve métodos altamente seguros para el acceso a la información manejada por las distintas áreas, así como también para el acceso de los espacios de trabajo. Los colaboradores cuentan con todos los instrumentos necesarios y cómodos para llevar a cabo sus labores de una manera eficiente. Asimismo, el plantel institucional cuenta con un departamento de seguridad física y cámaras de vigilancia en todas las áreas de trabajo. Evidencias: Fotos; y Personal de seguridad física.	

8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se respeta las licencias por maternidad y paternidad de cada empleado. Evidencia: documentos formularios de licencias y permisos, libro de firmas de asistencia.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se presta atención a las necesidades de ese tipo de empleados. Evidencias: Recetas médicas y fotos.	
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Se incentiva mediante el empleado del mes, el cual recibe una compensación económica por el rendimiento de sus labores. Evidencias: Fotos, y cheques.	
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.	Mediante una asamblea se constituyó la Asociación de Servidores Públicos (ASP). Evidencias: Documentación, resoluciones y fotos.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.	El ayuntamiento posee una relación directa con el Concejo de Desarrollo Municipal trabajando de la mano en todo momento. Evidencias: fotos, documentos , reuniones.	GUÍA CAF SECTOR MUNICIPAL 2020 Página 21 de 50

2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se ha desarrollado y gestionado acuerdos a través, Obras públicas, Interior y policía, INAP, etc. Evidencias: Fotos, documentos, reuniones y 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.	La institución en los acuerdos vigentes tiene definido las responsabilidades de cada socio. Asimismo, la revisión, control y evaluación de estos. Evidencias: Fotos, informes de encuentros, Redes Sociales, Mural	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	La institución ha identificado las necesidades de alianzas público-privadas y las ha desarrollado. Evidencia: Congreso Internacional de Prevención de Lavado de Activos, Jornadas de Sensibilización para Sujetos Obligados, Diplomado en Prevención de Lavado de Activos, Talleres especializados para autoridades competentes, Capacitaciones especializadas para Sujetos Obligado, Encuentros entre las autoridades del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), y las diferentes instituciones que participan por el país en la evaluación.	
5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Los proveedores deben cumplir con los requisitos que establece la ley de las compras y contrataciones. Evidencias: documentos firmados por los proveedores	

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

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

La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	El ayuntamiento Municipal realiza anual las asambleas de Presupuesto Participativo por zonas y comunidades basándose en el cumplimiento de la ley 170-07. Evidencias: Acta asamblea comunitaria y fotos	
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.	El ayuntamiento cuenta con la asociación de servidores públicos. Evidencias: Documentos físicos y digitales y fotos.	
3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Contamos con la Carta Compromiso al ciudadano. Evidencias: Documentaciones y firmas de acuerdos.	

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).	La institución está trabajando con el análisis de los riesgos de la institución. Evidencia: Plan Financiero elaborado con la Dirección General y el Depto. de Planificación y Desarrollo.	

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.	Los salarios se aplican de acuerdo con las capacidades y departamento mediante la nómina mensual. Evidencias: Nominas virtuales y físicas.	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Mediante el presupuesto financiero anual. Evidencias: Documentos.	
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.	Se evidencia a través de las cotizaciones de compras y contrataciones. Evidencias: fotos, documentos, facturas.	
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.	Presupuestamos todas las ramas del plan de ordenamiento anual POA. Evidencias: Documentos en físico y digitales.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	La encargada de contabilidad tiene en sus acciones además de registrar todas las operaciones financieras trabaja en conjunto con el contralor municipal a fin de verificar que las ejecuciones sean correctas. Evidencias: Documentos, nóminas, físicas y electrónica	
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).	Se mide en el portal. Evidencia: página web, fotos, hoja de asistencia reuniones.	

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.	Estamos desarrollando un plan de capacitación con el INAP que se va ejecutando según lo convenido. Evidencias: Documentos, formularios, documentación de identidad de empleados.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación se encarga de gestionar y mantener toda la plataforma tecnología para eficaz procesamiento de la información. Evidencias: Captura de pantalla del portal institucional, Data Center y Sistemas de Información disponibles, entre otros.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación mantiene una política de seguridad de la información basada en la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de la misma, a través de herramientas de siguiente generación que nos permiten mantenernos actualizados acordes a la demanda de los sujetos obligados. Evidencia: Los diferentes equipos de seguridad de TIC, las configuraciones de alta disponibilidad de los equipos, el manual de seguridad de la información.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Si, se realiza en página web de la alcaldía La institución garantiza a todos sus grupos de interés el acceso a información relevante. Evidencia: Página Web.	

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 la oficina de libre acceso a la información, donde cada uno de esos parámetros se pueden solicitar, pero también, en los diferentes portales de la institución se pueden encontrar. Evidencias: Documentos, en físico y digitales, formularios y portal web.	
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.	Contamos con un técnico informático que se encarga de todo lo relacionado a tecnología. Evidencias: Documento de identidad del encargado y otras documentaciones.	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Equipamos todos los departamentos con computadoras, internet, impresoras y materiales gastables. Evidencias: Facturas, cotizaciones, solicitudes y fotos de los equipos	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Los equipos adquiridos han potencializado los servicios, tanto en eficiencia como en tiempo de realización. Evidencias: Equipos tecnológicos y personal que lo maneja.	

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.)	Se evidencia a través del rendimiento y aprovechamiento en el uso de las tecnologías.Evidencias Fotos, documentos.	
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.	El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación hace uso de una serie de herramientas que permite mantener actualizado sobre el avance de los proyectos y compartir recursos entre colaboradores e interesados. Evidencia: Herramientas de colaboración Share Point, Digitalización de documentos, Firma Digital, Plan de mantenimiento ver manual de TIC.	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación está trabajando con la implementación una herramienta de reporte de sujetos obligados que permite validar la calidad de la información de una manera más eficiente garantizando mejores resultados. Evidencia: fase de prueba del software GoAml.	
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.	El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación revisa y actualiza de forma periódica su manual de políticas y de seguridad de la información realizando las adecuaciones que derivan de las investigaciones e implementación de buenas prácticas. Evidencias: documentos, fotos,reuniones.	
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.	El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación implementa herramientas con el objetivo de contribuir a la sostenibilidad del medio ambiente, a través de la transformación digital de la UAF. Evidencias sistemas de digitalización de documentos y reciclado de materiales Tecnológicos. Socialización de las 3Rs	

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).	Nos preocupamos porque cada oficina y/o departamentocuenten con los equipos y suministros necesarios para que opere con efectividad. Evidencias: Documentos, equiposy el personal.	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los municipales, personal y visitantes.	Se asegura un uso eficiente, rentable y sostenible ya que sus departamentos están bien convenientemente bien ubicados para los usuarios. Evidencias: Equipos con buenas condiciones tanto electrónicas como mobiliarias y documentos.	
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.	Tenemos un conserjeresponsable de los equipamientos y materiales usados. Evidencia: Seguimiento del Consejo.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Variasinstituciones públicasy privadas realizan actividades en las instalaciones de nuestro ayuntamiento. Evidencias: Fotos, listados y hojas defirmas.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	El Ayuntamiento, cuenta con una flotilla de vehículos livianos y pesados, así como motocicletas para dar cumplimientoa las tareas diarias El Departamento deServicios Generales, hace una inspección por las instalaciones para supervisar de forma permanente elbuen uso de la energía en la institución. Evidencia: Informes y fotografías	

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.	Contamos con parqueos, y rampas de fácil acceso a personas con discapacidad. Evidencias: Instalaciones adecuadas para las personas discapacitadas, en las diferentes instituciones.	
---	--	--

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.	La Entidad Municipal ha iniciado la identificación, levantamiento y definición de sus procesos clave, tomando en cuenta las necesidades de los grupos de interés y del personal, con el objetivo de fortalecer la organización interna y avanzar hacia una estructura organizativa más ágil. Porcentaje de cumplimiento 50% Evidencias: Minutas de reuniones, levantamientos de información, documentos de trabajo internos	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	Conversamos con las personas de cada sector para ver sus necesidades e inquietudes y luego se los hacemos saber a las autoridades correspondientes. evidencias: fotos videos	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y		

factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)	El gobierno local, a través del Concejo de Regidores y sus comisiones, realiza acciones de fiscalización y seguimiento que permiten evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales, identificar riesgos y apoyar la toma de decisiones para el logro de los resultados municipales. Porcentaje de cumplimiento estimado de un 95% Evidencias: Informes del Concejo de Regidores actas de sesiones, recomendaciones emitidas	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asignan responsabilidades y competencias.	La institución identifica responsables de los procesos y asigna funciones de acuerdo con las capacidades y competencias del personal, garantizando el control y la ejecución de las actividades institucionales. Porcentaje de cumplimiento estimado: 50 % Evidencias: Asignaciones funcionales Evidencias visuales (imágenes y videos) Designaciones operativas	

5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	La Entidad Municipal promueve consensos con el Concejo de Regidores y actores clave para agilizar los procesos administrativos, reducir la burocracia y mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios municipales. Evidencias: Actas del Concejo de Regidores, fotografías de reuniones, acuerdos institucionales.	
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.	La institución ha iniciado acciones orientadas a la innovación y optimización de procesos mediante la capacitación del personal, promoviendo buenas prácticas para mejorar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía. El 50% de los colaboradores han recibido capacitación. Evidencias: Certificados de capacitación, fotografías del personal, registros de formación.	
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.	La Entidad Municipal establece objetivos, metas e indicadores de resultados para determinadas actividades programáticas, integrándolos al presupuesto municipal anual como mecanismo de monitoreo del desempeño institucional. Porcentaje de cumplimiento 80 % Evidencias: Presupuesto municipal anual, Matriz de metas e indicadores, documentos	

	presupuestarios.	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se realiza

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 completa, incluido el reciclaje y la reutilización.	La Entidad Municipal desarrolla iniciativas orientadas a la mejora de los servicios ambientales, mediante la implementación del programa de eliminación de vertederos a cielo abierto y la transición hacia rellenos sanitarios, incorporando acciones de sensibilización ciudadana para fomentar la reutilización, el reciclaje y la correcta disposición de los desechos sólidos. Evidencias: Fotografías de actividades comunitarias, documentos firmados con la GIZ, minutas de reuniones, registros de charlas a los munícipes	
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.	La institución se encuentra en proceso de elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, como mecanismo para definir estándares de calidad, tiempos de respuesta y compromisos institucionales, promoviendo la orientación al ciudadano y la mejora continua de los servicios municipales. Nivel de cumplimiento 50% Evidencias: Borradores y versión en desarrollo de la Carta Compromiso, documentación de trabajo y registros institucionales.	

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.	La Entidad Municipal promueve un trato igualitario y sin discriminación en la prestación de los servicios municipales, garantizando la atención equitativa a los ciudadanos, sin distinción de género, condición social u otros criterios. Evidencia: Fotografías de atención ciudadana, documentos institucionales y Normativas internas aplicables.	
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.	La institución promueve la accesibilidad a la información y a los servicios municipales mediante el uso de canales digitales, tales como redes sociales y portal web, facilitando el acceso oportuno a información relevante para los ciudadanos. Evidencias: Redes sociales institucionales, página web oficial y publicaciones digitales de servicios y avisos.	

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.	La Entidad Municipal coordina de manera efectiva sus procesos internos y externos mediante la articulación con instituciones rectoras y aliadas estratégicas, tales como la DIGEPRES para la ejecución presupuestaria, el MAP para la gestión de Recursos Humanos y planificación, así como con el sector empresarial y el Consejo de Apoyo Municipal. Asimismo, el área de Recursos Humanos mantiene convenios con el INAP para la ejecución del Plan Anual de Capacitación. Evidencias: Fotografías de reuniones interinstitucionales, listados de asistencia, documentaciones trabajadas, convenios con el INAP y registros de coordinación con DIGEPRES y MAP	

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.	Coordinamos con varias instituciones locales y nacionales donde compartimos experiencias y nos prestamos servicios para hacer más eficiente las demandas de los usuarios. Evidencias: Firmas de acuerdos, documentos y fotos.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	La institución es miembro de grupos de trabajo con el Comité Nacional Contra el Lavado de Activos Y Financiamiento de Terrorismo (CONCLAFIT). Evidencia: Informe de Plan de Acción	
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.	La institución al ser el coordinador del sistema nacional contra el lavado de activo, financiamiento del terrorismo creamos proceso con nuestro grupo de interés para desarrollar mejores condiciones de trabajo. Evidencias: convenios, lista de participación en las jornadas de sensibilización.	
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.	Trabajamos de la mano con diversas instituciones públicas a modo de búsqueda de soluciones comunes al municipio que representa nuestro gobierno local. Evidencias: Fotos, videos, página web redes sociales.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Tenemos acuerdos de colaboración con diferentes instituciones nacionales. Evidencias: acuerdos firmados y documentos.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	La imagen global de la institución se refleja a través de su código de ética. implementado por diversas vías de comunicación una interacción con nuestros ciudadanos encuestas, redes sociales, y a través de Libre Acceso a la Información y Recepción. Manejo de desechos en casos reportados se resolvieron en un 90%. Evidencias: Documentos digitales tal como el código de ética. Informes sobre Casos reportados y fotos del antes y después del lugar	
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).	Nuestro personal está orientado a que lo más importante son los usuarios y el buen trato es innegociable, para ello se han tomado cursos al usuario y servicio al cliente que nos ayudan a brindar mejor servicio Evidencias: Certificados de participación, hojas de firma, comunicaciones y fotos.	
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).	El consejo de Desarrollo Municipal se reúne, el Departamento de Asuntos Comunitarios y las Juntas de Vecinos. Evidencias: Reuniones, documentos comunicaciones, invitaciones y fotos.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	Se hacen notificaciones por diferentes vías de comunicación sobre los horarios y frecuencia de los servicios que ofrece la institución. Evidencias: Páginas web, documentos digitales y físicos.	

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.	Las personas manifiestan su satisfacción con los Servicios brindados. Evidencias: Buzón de sugerencias, y a través de la página web.	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.	Se cuenta con una página de libre acceso a la información, página institucional. Físicamente se cuenta con rampas de acceso, todos los servicios son brindado diariamente y en horario laborable, los costos se expresan en las normativas evacuadas por el Concejo de Regidores. Por el momento no hemos tenido quejas por un mal servicio. Evidencias: Personal capacitado para ofrecer el servicio y páginas web.	
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.	El tiempo de espera es según lo solicitado, y el cliente siempre se lleva lo solicitado. Hasta el momento no hemos recibido quejas de algún usuario por no recibir un servicio. Evidencias: Buzón de sugerencias, o vía personal.	
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).	Se ofrecen servicios propios municipales (recogida de basura, permisos de construcción, permisos de uso de espacios públicos entre otros) para todos los sectores que hacen vida tanto en la parte urbana como rural del municipio. Evidencias: Camiones de basura, personal de recogida, equipos de recogida de desechos sólidos.	
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.	Como gobierno local estamos con las puertas abiertas desde el despacho del alcalde a todo munícipe que nos aporte buenas opiniones que sirvan para innovar y traer buenos resultados a la comunidad. Evidencias: secretarías del Antedespacho disponibles con sus agendas, área de recepción activa.	

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.	Se percibe un alto nivel de confianza, esto se verifica en la alta solicitud de servicios. Evidencias: Personal administrativo altamente calificado, además de equipos utilizados por ese personal.	
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Todos los servicios que presta la municipalidad son ofrecidos de forma oportuna. Evidencias: Personal para realizar el trabajo encomendado.	
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.	La Digitalización se está trabajando en la actualidad, a modo de que los procesos sean sin papeles. Evidencia: Sistemas Institucionales, pagina web, y demás medios digitales con los que contamos.	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	El tiempo de espera, se define según el servicio solicitado, pero el personal de manera eficiente trata siempre de la forma más rápida brindar el servicio entiendo oportuno. Evidencias: capacitación de personal y certificados. El mismo es: Para Certificaciones: de uno a dos días laborables Para permisos siete días laborables Para copias: Inmediato Para Registro Civil: de dos a tres horas Para Recogida de desechos sólidos: frecuencia diaria Para solicitud de información pública: quince días hábiles. Para abastecimiento de agua potable: un día	

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.	El tiempo para dar respuestas a las solicitudes va a depender de la exigencia de los ciudadanos clientes Evidencia: documentos.	
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se ha medido
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La Alcaldía cuenta con un programa de tv donde mantiene a las personas al día con los acontecimientos que se vienen realizando. También cuenta con un Facebook Institucional. Evidencias: Facebook (Alcaldía de Miches), Medios Haisy Santana, entre otros.	
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.	Mensualmente se suben informaciones a la página web, así como diariamente a las redes sociales. Evidencias: pág. De Facebook, Portal 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 ha medido

4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	La Entidad Municipal facilita el acceso a la información pública mediante los mecanismos establecidos de datos abiertos, atendiendo las solicitudes de los ciudadanos de forma oportuna y conforme a la normativa vigente. A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), se garantiza la entrega de informaciones requeridas por los munícipes, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso equitativo a la información institucional. Si bien la publicación sistemática de datos abiertos aún se encuentra en proceso de fortalecimiento, la institución cumple con la entrega de información solicitada “en tiempo y forma”, lo que evidencia un compromiso institucional con la apertura informativa y el derecho ciudadano al acceso a la información. Evidencias: Formularios de solicitud del ciudadano, registros de atención de la OAI, documentos entregados a los solicitantes y Comunicaciones institucionales	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Laboramos de 8:00am hasta las 1:00 pm. Horario extendido en algunas áreas por naturaleza de las funciones de las mismas. Evidencia: Reporte asistencia reloj biométrico	

6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Esto depende del servicio que se solicita y la cantidad de personas en turno para dicho servicio. Evidencias: Documentos y personal capacitado para ofrecer el servicio.	
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 Entidad Municipal cuenta con un esquema definido de cobro por determinados servicios, tales como certificaciones, registro, licencias de construcción, arrendamiento de suelos municipales y aplicación de multas locales, conforme a normativas aprobadas por el Concejo de Regidores. Estos costos se encuentran establecidos y son aplicados de manera uniforme, permitiendo a la institución identificar los ingresos generados por concepto de prestación de servicios y garantizar la transparencia en el manejo de los recursos. Si bien no se dispone de un sistema integral que mida de manera detallada el costo total de cada servicio y la proporción exacta de recuperación financiera, la existencia de tarifas normadas y registros de cobros evidencia un nivel de control y seguimiento que contribuye a la sostenibilidad financiera y a la rendición de cuentas ante la ciudadanía. Evidencias: Ordenanzas y resoluciones del Concejo de Regidores, recibos de pagos emitidos, registros financieros y contables y documentación de Tesorería Municipal	

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.	Cada departamento entrega a los usuarios los requisitos para brindar un servicio. Evidencias: Documentos o carteles en las diferentes oficinas.	

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.	Casos específicos: en el desarrollo del presupuesto participativo. Desarrollo del Carnaval Municipal, grupo comunitarios, Desarrollo de Semana Santa en Valore involucra los grupos religiosos y grupos comunitario grupos deportivos, mujeres líderes y otros grupos de interés. Jornadas comunitarias (Organizaciones comunitarias y Juntas de Vecinos), Jornadas de Inclusión Social (DIGEPRE, JCE, SENASA, Ministerio de Trabajo Escuela Laboral Fuerzas Armadas). Evidencia: Fotografías.	

2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		Existe, pero no se ha medido.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.	Enviamos nuestras evidencias a nuestros analistas de los indicadores del SISMAP Municipal de cada institución evaluadora, y estos se encargan de depurar y calificar las mismas. Evidencias: Sismap Municipal y de Servicios.	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Realizamos actividades, charlas, a modo de promover e innovar estos temas de género, diversidad y apoyo social a nuestros munícipes. Evidencias: Fotos, listado de asistencia.	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Se realizan reuniones periódicas para dar seguimiento y supervisión al cumplimiento del cronograma de las obras municipales, conjuntamente con la comunidad. Evidencia: Minutas de reuniones	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se ha medido
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.	Si la alcaldía cuenta con el departamento de libre acceso a la información a toda la ciudadanía en general y los diferentes sectores. Trabajamos con Boletines digitales y físicos, mural dentro de la Institución para mantener la ciudadanía informada. Evidencias: reuniones, fotos, documentos.	

3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Si se aplica en algunos departamentos por ejemplo planificación, Tesorería y Recursos Humanos. Evidencias documentos, reuniones, fotos.	
---	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.	Si se realiza encuestas a la ciudadanía para medir el impacto positivo de la alcaldía a la población, un 85% de la población está satisfecho con el servicio de la Institución. Evidencia: programa de tv y redes sociales.	
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.	La institución cuenta con un grupo de personas que de manera individual siempre se han involucrado en la toma de decisiones y ejecución de acciones de manera proactiva y espontánea. Evidencias: fotos de reuniones, firmas de participación, documentos, etc.	
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.	Las personas participan en las actividades de mejora de la Institución y el Municipio. Evidencia: Reunión Juntas de Vecinos, Presupuestos Participativo, Comité de calidad institucional, revisión y rediseño de estructura organizativa. Comité de emergencias y desastres naturales, entre otros existentes y en proceso de formación.	

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.	Se han realizados cursos sobre comunicación, ética y servicio al cliente para brindar un buen servicio a los ciudadanos, y a si contribuir con una buena imagen institucional. Evidencias: fotos de los talleres, certificados 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.	Hacemos reuniones periódicamente con el personal, los encargados se mantienen en constante retroalimentación con su personal. Evidencias: Fotos y listado de participación, minutas.	
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	Si se realizan trabajos y ayuda sociales a la comunidad a través del departamento del plan social de la alcaldía. Evidencias: fotos, documentos, cheques y recetas.	
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.	Interacción con los munícipes, en el diseño de herramientas tecnológicas. Diseño de sistemas de accesos de seguridad a la altura de las exigencias actuales. Comisión de gestión de riesgos y desastres. Evidencias: Minutas de reuniones, fotografías.	
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.	Se ha mejorado este tema de digitalización, pero aún no hemos logrado el objetivo que sea un gobierno local digital. Evidencias: reuniones con el personal, fotos.	
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.	Hemos crecido en la agilidad, hemos implementado mejoras para flexibilizar los procesos. Evidencias: Documentos creados por el personal de los procesos a ejecutar a modo de agilizar.	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 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.	Aplicación de clima laboral Tenemos casos específicos de promociones transversales entre departamentos. Y todas las direcciones tienen sus tareas muy definidas de acuerdo al Manual de Funciones, y por lo tanto las divisiones de tareas existen. Se han realizado Evaluaciones de Desempeño, donde también se miden a los supervisores. Evidencia: Informe de Pruebas realizadas.	
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.	Todo el personal destaca la manera transparente y justa como se administra la Institución. Evidencia: reuniones, fotos	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.	El reparto de tareas, es en base al Manual de Funciones existentes en el Ayuntamiento. Evidencia: Fotos del Manual de Funciones en proceso	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	Mantenemos un plan de capacitación activo en todas las áreas a modo de reforzar el personal y gestionar el conocimiento. Evidencias Plan Anual de Capacitación.	
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	Si, se han realizado diferentes cursos de comunicación efectiva, con tal que haya una buena armonía en el área de trabajo. Evidencias fotos, certificados de participación.	
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.	La Entidad Municipal reconoce los esfuerzos individuales y el trabajo en equipo a través de acciones institucionales que fortalecen la motivación y el compromiso del personal. Este reconocimiento se manifiesta mediante la participación del personal en capacitaciones,	

	actividades de integración, jornadas de sensibilización y asignación de responsabilidades acordes a las competencias, lo que contribuye al fortalecimiento del desempeño y al sentido de pertenencia organizacional. Aunque el reconocimiento se realiza principalmente de manera no formalizada, la percepción general del personal es positiva, ya que se valora el apoyo institucional, la confianza depositada en los colaboradores y el estímulo al trabajo colaborativo como mecanismos para alcanzar los objetivos municipales. Evidencias: Certificados de participación en capacitaciones, listados de asistencia a actividades institucionales, fotografías de jornadas y reconocimientos y comunicaciones internas.	
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 comprometido y enfocado en los cambios que traigan consigo el desarrollo profesional, personal y el de su comunidad. Evidencias: Reuniones con los comunitarios, fotos, reuniones de personal.	

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.	El personal considera que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, se siente bien haciendo su trabajo, su superior le trata con respeto, cordialidad y confianza . Evidencia: se hace una evaluación de los desempeños, e informes de los departamentos correspondientes	

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.	La institución flexibiliza contando con la ley de función pública su artículo 43. Evidencias: Formularios de permisos y reuniones individuales con el personal.	
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.	En la alcaldía se está cumpliendo a plenitud la igualdad de género, donde parte del personal administrativo y ornato corresponde a las femeninas. Evidencias: nómina de empleados.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	La Entidad Municipal dispone de instalaciones físicas y condiciones ambientales de trabajo adecuadas para el desempeño de las funciones del personal, garantizando espacios organizados, seguros y funcionales. Las áreas de trabajo cuentan con iluminación, ventilación y mobiliario básico que favorecen un ambiente laboral apropiado y contribuyen al bienestar y la productividad de los colaboradores. De manera progresiva, la institución ha realizado adecuaciones en sus espacios físicos, permitiendo que el personal perciba mejoras en las condiciones laborales y un entorno que facilita el cumplimiento de sus responsabilidades, fortaleciendo el clima organizacional y el compromiso institucional. Evidencias: Fotografías de las instalaciones, inventarios de mobiliario y equipos reportes de mantenimiento y comunicaciones internas	

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.	La institución por medio a Recursos Humanos ha implementado el programa Anual de Capacitación con e INAP. Evidencias: Plan Anual de Capacitación, fotos y registro de asistencia.	
2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.	Se promueve la integración del equipo de trabajo y se toma en cuenta la opiniones o sugerencia de cada colaborador a su vez se delegan funciones para que todo el personal pueda demostrar su capacidad para las tomas de decisiones en su ambiente de trabajo. Evidencia: fotos , minutas y formularios.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.	La Entidad Municipal promueve el acceso a la formación y al desarrollo profesional de sus colaboradores mediante la gestión de capacitaciones orientadas al fortalecimiento de competencias técnicas y administrativas. A través de alianzas institucionales y programas de capacitación, el personal participa en cursos, talleres y jornadas formativas que contribuyen a mejorar la calidad del servicio brindado a la ciudadanía y al desempeño institucional. La percepción del personal sobre las capacitaciones es positiva, ya que estas responden a necesidades reales del puesto de trabajo y fomentan el crecimiento profesional, aunque el proceso de planificación integral de la formación se encuentra en	

	fase de fortalecimiento. Evidencias: Certificados de participación, listados de asistencia, convenios con instituciones formadoras (ej. INAP u otras), fotografías y comunicaciones internas	
--	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

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:		No se ha medido.
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.		
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.	Existe una gran participación voluntaria por parte de los empleados en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización. Evidencias: fotos de participación en actividades.	
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se ha medido.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.	Si se realizan actividades sociales, y también se trabaja en conjunto con ONG y otras instituciones sin fines de lucro, así como también las iglesias y juntas de vecinos. Evidencias: fotos, hojas de asistencia.	

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.	Si contamos con un departamento de atención al cliente y recibimientos de quejas. El INAP ha impartido talleres sobre cómo debe ser tratado el ciudadano cliente a la hora de dirigirse al Ayuntamiento a buscar información. Evidencias: documentos, libro de quejas, fotos y listado de asistencia.	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.	La Entidad Municipal da seguimiento al rendimiento individual del personal mediante mecanismos de control y supervisión funcional, tales como la asignación de tareas, el cumplimiento de responsabilidades y la verificación del desempeño en función de los resultados esperados en cada área. Estos mecanismos permiten identificar niveles de productividad y cumplimiento, contribuyendo a la mejora del desempeño institucional. Aunque la evaluación formal del desempeño con indicadores desagregados por género se encuentra en proceso de fortalecimiento, la institución cuenta con prácticas básicas de seguimiento que permiten valorar el aporte individual de los colaboradores y tomar decisiones orientadas a la mejora continua del rendimiento. Evidencias: registros en el archivo de Recursos Humanos, informes de labores, controles de asistencia, reportes de supervisión y reuniones de seguimiento.	

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).	La Entidad Municipal utiliza de manera regular herramientas digitales de información y comunicación para el desarrollo de las labores administrativas y operativas, tales como computadoras, correos electrónicos institucionales, equipos de oficina y plataformas digitales, lo que contribuye a una mayor eficiencia en los procesos internos y en la atención a la ciudadanía. El personal demuestra capacidades básicas y funcionales en el uso de estas herramientas, apoyadas por capacitaciones y acompañamiento institucional, permitiendo una gestión más ágil de la información y la reducción progresiva del uso de documentos físicos. Aunque no se cuenta con indicadores formales de medición del nivel de dominio tecnológico, el uso cotidiano de estas herramientas evidencia un avance sostenido en la digitalización institucional. Evidencia: Disponibilidad y uso de equipos tecnológicos, Registros de capacitaciones y orientaciones internas Documentación digitalizada, Prácticas cotidianas de trabajo digital.	
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.	Si, se realizan capacitaciones a todo el personal administrativo y de campo mensualmente. Evidencias: fotos, hoja de asistencia y certificados, Convocatorias internas a capacitaciones, Registros de inscripción, Informes de participación por área.	

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.	El ayuntamiento ha reconocidos partes del personal de manera individual mensual. Evidencia: Imágenes de reconocimiento entregados a empleados.	
---	---	--

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).	Si, por parte de la Alcaldía Municipal se apoyan actividades realizadas a beneficio de los municipios. actividades de las direcciones de desarrollo comunitario, Bienestar social e ingeniería y obras. Ayuda a personas con enfermedades delicadas y catastróficas. Colaboración a los Comités Permanentes de Cultura, para proyectos de carnaval y otros. Evidencias: fotos, documento, cheques	
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.	Con relación a las compras nosotros hacemos ajustes enfocados en la ley 340-06 y todo se maneja por el portal de compras y contrataciones públicas. Como institución estamos cambiando lo plástico por lo realizable, y nuestro programa de iluminación incluye un porcentaje importante de lámparas de led.	

	Evidencias: Portal Transaccional decompras y contrataciones públicas.	
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.	Si, libre acceso a la información de presupuesto participativo. Evidencias: documentos, reuniones, información colgada en la página web.	
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.	Si, la alcaldía cuenta con un departamento de planificación y desarrollo que se encarga de ejecutar estas iniciativas. Evidencias: fotos, hoja de asistencia reuniones.	
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.	Para cada actividad ejecutarse de las antes mencionadas la alcaldía suele informar a los munícipes. Evidencias: perifoneo anuncios en la radio y en la tv así como en las redes sociales.	

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.	La percepción general de los munícipes y de la sociedad sobre el Ayuntamiento es positiva en cuanto a su accesibilidad, transparencia y comportamiento ético. Los ciudadanos reconocen que la institución mantiene una actitud abierta y cercana, brindando atención sin distinción y respetando los principios y valores del servicio público, tales como la igualdad, el trato justo y la permanencia en la prestación de los servicios. Evidencia: Opiniones recogidas a través de atención directa, Interacción ciudadana en redes sociales y actividades comunitarias, documentación del Código de Ética, registros de atención al ciudadano.	
---	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).	Este gobierno local tiene una participación activa con los representantes de la sociedad civil, fundaciones, e instituciones, programas, que contribuyen en aporte al medio ambiente. Contamos con la Unidad de Gestión Ambiental activa en sus funciones. Evidencia: Nomina de los colaboradores.	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.	La entidad del gobierno local mantiene una relación activa y constante con las autoridades relevantes, líderes comunitarios y diferentes sectores de la sociedad, esto fortalece la participación de los ciudadanos y la toma de decisiones en conjunto. Además, el ayuntamiento participa de manera habitual en las actividades del concejo de Desarrollo Municipal. Evidencia: Actas y minutas de reuniones del Consejo de Desarrollo Municipal, fotografías y registros de eventos comunitarios, invitaciones y comunicaciones institucionales, listados de asistencia.	
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.).	El Ayuntamiento Municipal de Miches mantiene una cobertura mayormente positiva en los medios de comunicación locales y en las redes sociales. La mayoría de las publicaciones, reportajes y entrevistas resaltan las acciones institucionales, los servicios ofrecidos y la cercanía de la gestión con la comunidad. Las menciones negativas son mínimas y responden a	

	situaciones puntuales, las cuales son atendidas de manera oportuna, contribuyendo a fortalecer la imagen y credibilidad institucional. Evidencias: Publicaciones en redes sociales institucionales (Facebook), reportajes y entrevistas en medios de comunicación locales, recortes de noticias y notas de prensa, registros de interacciones y comentarios en redes sociales.	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.	La institución integra a personas con discapacidad dándole la oportunidad de ser un ente útil a la sociedad, de igual manera apoya a aquellas personas que no pueden insertarse al ámbito laboral. Evidencias: nómina del personal, cheque emitido para ayuda social, documentos, fotos, etc.	
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.	Las autoridades municipales y los empleados se involucran en actividades de ayuda a la sociedad y en pro de un mejor futuro. Evidencias: fotos	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.	Se realizan diferentes reuniones y conferencias nacionales para la obtención del conocimiento. Evidencias: Fotos y Comunicaciones	

7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).	El Ayuntamiento, trabaja arduamente en jornadas de vacunación para munícipes y empleados para la Covid-19 y otros virus y enfermedades. Charlas de Salud, Programas de prevención, entre otras actividades. Evidencias: Fotos, Comunicaciones.	
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.	El Ayuntamiento Municipal de Miches demuestra un compromiso sostenido con la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente, evidenciado en acciones orientadas a la reducción del consumo energético, el uso responsable de los recursos y la correcta gestión de residuos. Asimismo, desarrolla iniciativas sociales y comunitarias que contribuyen al bienestar de la población y al desarrollo local, superando las funciones básicas de la gestión Municipal. Evidencias: Programa de Reciclaje, talleres con Caribe Circular, acondicionamiento del vertedero, etc.	
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	En el ayuntamiento Municipal de Miches, los voluntarios colaboran de forma activa y continua en diversas actividades comunitarias e institucionales. Estas personas respaldan actividades medioambientales, eventos de la comunidad, acciones para ayudar a la ciudadanía y jornadas sociales, lo que aportan al fortalecimiento de la conexión entre la comunidad y la institución. Evidencias: Listados y registros de voluntarios participantes, fotografías y videos de jornadas y actividades comunitarias, informes de actividades realizadas con apoyo de voluntarios, publicaciones en redes sociales y medios locales sobre las jornadas.	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se ha medido
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Se formalizan legalmente los contratos y acuerdos que lleva a cabo la institución esto permite un alto grado de cumplimiento Evidencia: Contratos archivados en el departamento financiero.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Hemos implementado su plan de formación para todos los colaboradores, con el objetivo de mejorar significativamente la eficiencia operativa de la institución, a través de los talleres de capacitación asegurando así que nuestro personal esté equipado con las competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera óptima. Evidencias: Constancias de certificaciones emitidas por instituciones acreditadas, así como registros detallados de la asistencia y participación de los colaboradores en las actividades de capacitación.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se ha medido
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	La Entidad Municipal mantiene alianzas estratégicas con instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil, las cuales han permitido la ejecución de actividades conjuntas y el cumplimiento de compromisos establecidos en los acuerdos de colaboración. Estas alianzas han contribuido al fortalecimiento de las capacidades institucionales, la mejora de los servicios municipales y la implementación de iniciativas en beneficio de la comunidad. Evidencia: Convenios y acuerdos de colaboración firmados, informes de actividades conjuntas, fotografías y registros de jornadas interinstitucionales,	

	listados de asistencia y comunicaciones oficiales	
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.	Trabajamos en la implementación de mejoras en la tecnología a vista de lograr una Alcaldía sin papeles, así contribuir con el medio ambiente. Evidencias: Sistema institucional, fotos de reuniones.	
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Transparentar y garantizar el acceso a la información requerida, fortalecer la confianza de los ciudadanos y la calidad de la gestión pública. Evidencias: los indicadores del SISMAP que han tenido un avance significativo.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	El Ayuntamiento se está preparando según los requisitos del MAP, Para participar en el Concurso de Premio a la Calidad. Evidencias: Recopilación de documentación y anexos requeridos	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Fuimos premiados por la Cámara de Cuentas. Evidencias: Certificado de premiación.	

10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).	Se verificaron y auditaron los requerimientos de compras amparados en órdenes de compras, así como también el despacho de todas las formas impresas y materiales que se utilizan para transparentar todos los ingresos que recibe la institución. Evidencias: Requerimientos de Compras. - Registro de ingresos que recibe la institución.	
--	---	--

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.