

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO DE TAMBORIL

FECHA:

09 DE julio 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.

Documento Externo
SGC-MAP

GUÍA CAF SECTOR MUNICIPAL 2020
Página 2 de 104

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).	El Ayuntamiento de Tamboril ha definido su marco estratégico mediante un proceso participativo que involucró a servidores municipales y grupos de interés relevantes, garantizando su alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Asimismo, incorpora iniciativas orientadas a la transformación digital y a la modernización de la gestión pública, fortaleciendo la eficiencia, la transparencia y la prestación de los servicios municipales. Evidencias: Plan Municipal de Desarrollo (PMD). Plan Estratégico Institucional (si aplica). Plan Operativo Anual (POA). Actas de reuniones. Listas de asistencia. Convocatorias a talleres y mesas de trabajo. Matriz de alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). Matriz de alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Políticas institucionales. Portal de Transparencia. Página web institucional. Publicaciones institucionales. Informes de gestión.	

	Registros fotográficos.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El Ayuntamiento de Tamboril ha definido un marco de valores institucionales alineado con su misión y visión, el cual orienta la gestión institucional conforme a los principios de legalidad, ética, transparencia, participación ciudadana y responsabilidad pública. Estos valores constituyen la base para la toma de decisiones y la prestación de los servicios municipales, en correspondencia con la Constitución de la República Dominicana y la normativa aplicable. Evidencias: Mural de filosofía institucional (misión, visión y valores). Manual de Inducción. Código de Ética Institucional. Actas de reuniones. Listas de asistencia. Materiales de inducción y capacitación sobre valores institucionales. Publicaciones institucionales. Portal de Transparencia. Página web institucional.	
3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	El Ayuntamiento de Tamboril cuenta con mecanismos de comunicación y socialización que facilitan la difusión de la misión, visión, valores y objetivos institucionales entre los servidores municipales y grupos de interés. Estas acciones favorecen el conocimiento del marco estratégico institucional, fortalecen la comunicación interna y externa, y promueven la participación y el compromiso de los actores vinculados con la gestión municipal. Evidencias: Mural de filosofía institucional (misión, visión y valores).	

	Reuniones institucionales. Actas de reuniones. Convocatorias y agendas de reuniones. Listas de asistencia. Boletines institucionales. Publicaciones en medios digitales institucionales. Registros de talleres y capacitaciones. Encuestas de satisfacción o mecanismos de retroalimentación. Portal de Transparencia. Página web institucional.	
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.		No se evidencia la revisión periódica de la misión, visión, valores y estrategias de la organización para adaptarse a los cambios en el entorno externo, como la transformación digital, el cambio climático y otros factores relevantes. Esta falta de evaluación limita el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para enfrentar nuevos desafíos
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.		No se evidencia la implementación de un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, como conflictos de intereses y corrupción. Además, no se ha evaluado la instrucción al personal sobre cómo identificar y enfrentar estos conflictos, lo que afecta la rendición de cuentas y la transparencia en la organización.
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y	El Ayuntamiento de Tamboril promueve acciones orientadas al fortalecimiento de la confianza, el respeto y la colaboración entre los servidores	

empleados).	municipales, fomentando relaciones laborales basadas en la comunicación, la integración y el trabajo en equipo. La institución desarrolla iniciativas que contribuyen a fortalecer la cultura organizacional y el sentido de pertenencia de los colaboradores. Evidencias: Actividades de integración institucional. Registros de actividades de capacitación. Listas de asistencia. Reconocimientos otorgados al personal. Comunicaciones internas. Actas de reuniones. Fotografías de actividades institucionales.	
-------------	---	--

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).	El Ayuntamiento de Tamboril cuenta con una estructura organizativa formalizada mediante un organigrama institucional y un manual de organización y funciones, que definen las unidades administrativas, los niveles jerárquicos y las responsabilidades asignadas a los puestos de trabajo. Esta estructura se encuentra alineada con las unidades aprobadas de la institución y sirve como referencia para la organización del personal y la distribución de funciones. Evidencias: Organigrama institucional aprobado. Manual de Organización y Funciones (MOF). Estructura organizativa aprobada. Resolución de aprobación de la estructura organizativa. Manual de puestos o cargos	

	Nómina institucional. Relación de cargos y puestos de trabajo. Comunicaciones internas de socialización. Actas de reuniones. Listas de asistencia a jornadas de socialización. Reglamento Interno.	
2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.	El Ayuntamiento de Tamboril cuenta con un Manual de Organización y Funciones que establece las responsabilidades, atribuciones y competencias de las diferentes unidades administrativas de la institución. Este instrumento sirve como guía para la definición de roles y la organización del trabajo, facilitando la coordinación interna y el cumplimiento de las funciones asignadas a cada área. Evidencias: Manual de Organización y Funciones (MOF). Manual de Puestos Organigrama institucional. Estructura organizativa aprobada. Comunicaciones internas de socialización. Actas de reuniones. Listas de asistencia. Registros de capacitaciones o jornadas de socialización. Descripción de funciones de las unidades administrativas.	
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.		No se evidencia la definición de objetivos y resultados cuantificables en todos los niveles y áreas de la organización, así como la falta de indicadores para evaluar el desempeño y el impacto. Esta ausencia de medición limita la capacidad de la organización para realizar un seguimiento efectivo de su progreso.
4) Impulsan la conformación del Consejo de	El Ayuntamiento de Tamboril promueve mecanismos	

Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	de participación ciudadana mediante la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con funciones definidas como espacio de articulación entre el gobierno local, instituciones y representantes de la comunidad. Este órgano contribuye al fortalecimiento de la planificación participativa y al involucramiento de los actores locales en los procesos de desarrollo municipal. Evidencias: Resolución de conformación del Consejo de Desarrollo Municipal. Acta de constitución del Consejo de Desarrollo Municipal. Actas de reuniones del Consejo de Desarrollo Municipal. Listas de asistencia. Convocatorias a reuniones. Registro de participantes de sectores comunitarios. Actas del Concejo de Regidores. Fotografías de reuniones y actividades del Consejo de Desarrollo Municipal.	
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.	El Ayuntamiento de Tamboril cuenta con mecanismos de seguimiento y evaluación de la gestión institucional orientados al monitoreo del cumplimiento de objetivos, metas y servicios municipales. Estos mecanismos permiten recopilar información sobre el desempeño de las áreas responsables y considerar las necesidades y expectativas de los grupos de interés para apoyar la toma de decisiones y la mejora continua de la gestión municipal. Evidencias: Informes de gestión institucional. Indicadores de gestión institucional. Matrices de monitoreo y seguimiento.	

	Reportes de cumplimiento de metas. Encuestas de satisfacción ciudadana. Buzón de sugerencias y quejas. Registros de atención a munícipes. Informes de los departamentos misionales y operativos. Actas de reuniones de seguimiento.	
6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.		No se evidencia la utilización de sistemas de información de gestión, control interno y gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización. Esta falta de medición impide una evaluación efectiva del desempeño organizacional.
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.	El Ayuntamiento de Tamboril cuenta con un enlace responsable para el seguimiento de los procesos relacionados con el SISMAP Municipal y desarrolla espacios de coordinación interna mediante reuniones con los encargados de áreas. Estas acciones facilitan el intercambio de información, el seguimiento de avances institucionales y la coordinación de actividades orientadas al fortalecimiento de la gestión municipal. Evidencias: Designación del enlace SISMAP Municipal. Comunicaciones internas de designación. Actas de reuniones con encargados de áreas. Listas de asistencia. Convocatorias de reuniones. Minutas de reuniones. Informes de seguimiento del SISMAP Municipal. Matrices de seguimiento de indicadores del SISMAP Municipal. Registros fotográficos de reuniones.	

8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	El Ayuntamiento de Tamboril desarrolla acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional mediante la aplicación de herramientas de mejora continua, incluyendo la participación en el proceso de autoevaluación bajo el modelo CAF. Estas iniciativas contribuyen a identificar oportunidades de mejora, fortalecer los procesos internos y promover una gestión municipal orientada a la eficiencia y calidad de los servicios. Evidencias: Guía de Autoevaluación CAF. Informe de Autoevaluación CAF. Plan de mejora CAF (si aplica). Evidencias del proceso de implementación del CAF. Designación del Comité de Calidad (si aplica). Actas de reuniones del Comité de Calidad. Listas de asistencia. Informes de seguimiento a acciones de mejora. Matrices de seguimiento institucional.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	El Ayuntamiento de Tamboril utiliza herramientas tecnológicas y canales digitales para apoyar la gestión administrativa, facilitar la comunicación institucional y mejorar el acceso de los ciudadanos a la información y servicios municipales. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la transparencia, la eficiencia operativa y la modernización de los procesos institucionales. Evidencias: Página web institucional. Portal de Transparencia. Redes sociales institucionales. Sistemas informáticos utilizados para la gestión administrativa.	

	Registros de publicaciones digitales. Comunicaciones institucionales digitales. Equipos y herramientas tecnológicas disponibles en las áreas administrativas. Informes o registros de servicios gestionados mediante herramientas digitales. Capturas o registros de plataformas digitales institucionales.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El Ayuntamiento de Tamboril dispone de condiciones organizativas y recursos que favorecen el desarrollo de los procesos institucionales, la coordinación entre áreas y el trabajo colaborativo de los servidores municipales. La institución realiza acciones orientadas a fortalecer las capacidades del personal y facilitar la ejecución de las actividades programadas. Evidencias: Espacios físicos de trabajo. Equipos y herramientas tecnológicas disponibles. Asignación de recursos para el funcionamiento de las áreas. Plan de capacitación institucional Registros de capacitaciones realizadas. Listas de asistencia. Actas de reuniones de coordinación. Convocatorias de reuniones. Fotografías de actividades institucionales. Informes o registros de actividades ejecutadas por las áreas.	
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.	El Ayuntamiento de Tamboril cuenta con canales de comunicación interna y externa para la divulgación de informaciones institucionales dirigidas a servidores municipales y grupos de interés. La institución utiliza medios digitales y tradicionales para facilitar la difusión de actividades, servicios, proyectos y	

	acciones de la gestión municipal, fortaleciendo el acceso a la información pública. Evidencias: Página web institucional. Redes sociales institucionales. Portal de Transparencia. Comunicaciones internas. Boletines institucionales. Publicaciones informativas. Notas de prensa. Convocatorias de actividades institucionales. Actas de reuniones internas. Registros fotográficos de actividades.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.		No se evidencia el compromiso con la innovación, ni la promoción de la cultura de mejora continua y la retroalimentación de los empleados. Esta ausencia de medición limita el desarrollo de un entorno propicio para la innovación dentro de la organización.
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		No se evidencia la comunicación de las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes antes de su implementación. Esta falta de medición afecta la transparencia y la involucración de los stakeholders en el proceso de cambio.

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:	Los líderes del Ayuntamiento de Tamboril, incluyendo la máxima autoridad ejecutiva, directores y supervisores, participan en la orientación y coordinación de las actividades institucionales,	

	promoviendo la comunicación, el trabajo colaborativo y el cumplimiento de las funciones asignadas a las diferentes áreas. Asimismo, impulsan acciones dirigidas al fortalecimiento de las capacidades del personal y al desarrollo de una cultura organizacional basada en la colaboración y el servicio público. Evidencias: Estructura organizativa aprobada. Organigrama institucional. Manual de Organización y Funciones. Actas de reuniones de coordinación. Convocatorias de reuniones. Listas de asistencia. Comunicaciones internas. Registros de capacitaciones del personal. Plan de capacitación institucional (si aplica). Fotografías de actividades institucionales. Informes de actividades realizadas por las áreas.	
2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	Los líderes del Ayuntamiento de Tamboril desarrollan acciones orientadas a promover los valores institucionales, la participación de los servidores municipales y el trabajo colaborativo. Mediante su participación en actividades institucionales y espacios de coordinación, contribuyen al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la responsabilidad, el respeto y el compromiso con la gestión municipal. Evidencias: Mural de filosofía institucional (misión, visión y valores). Actas de reuniones de coordinación. Listas de asistencia. Convocatorias de reuniones y actividades institucionales.	

	Registros de actividades de integración del personal. Fotografías de actividades institucionales. Comunicaciones internas. Registros de conformación de equipos de trabajo o comités. Informes de actividades realizadas	
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.	El Ayuntamiento de Tamboril promueve relaciones laborales basadas en el respeto, la colaboración y la igualdad de trato entre los servidores municipales. La institución desarrolla acciones orientadas a fortalecer un ambiente organizacional favorable, donde se fomenta la comunicación, la participación y la atención a las necesidades del personal, conforme a los principios de la administración pública. Evidencias: Mural de filosofía institucional (misión, visión y valores). Comunicaciones internas. Actas de reuniones con el personal. Listas de asistencia. Registros de capacitaciones. Fotografías de actividades institucionales. Solicitudes y registros de atención al personal.	
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.	El Ayuntamiento de Tamboril dispone de mecanismos de comunicación interna que permiten informar a los servidores municipales sobre temas institucionales y facilitar espacios de intercambio con los colaboradores. La institución utiliza diferentes medios de comunicación para divulgar informaciones relevantes y promover la participación del personal en asuntos relacionados con la gestión municipal. Evidencias: Actas de reuniones con empleados.	

	Listas de asistencia. Convocatorias de reuniones. Circulares internas. Murales informativos. Comunicaciones internas. Buzón de sugerencias Registros fotográficos de reuniones y actividades. Publicaciones en medios digitales institucionales.	
5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	El Ayuntamiento de Tamboril desarrolla acciones orientadas a apoyar a los servidores municipales en el cumplimiento de sus funciones, mediante la asignación de recursos, la comunicación con los responsables de áreas y la orientación necesaria para la ejecución de las actividades institucionales. Asimismo, promueve espacios de retroalimentación y fortalecimiento de capacidades del personal. Evidencias: Manual de Organización y Funciones. Descripción de funciones de los puestos. Evaluaciones de desempeño. Comunicaciones internas. Actas de reuniones con el personal. Listas de asistencia. Registros de capacitaciones. Plan de capacitación institucional. Solicitudes y entregas de recursos o herramientas de trabajo. Fotografías de actividades de capacitación o reuniones. Informes de actividades departamentales.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de	El Ayuntamiento de Tamboril establece la asignación de responsabilidades y funciones a través de su estructura organizativa y los instrumentos internos de gestión, permitiendo la distribución de tareas entre	

cuentas.	las diferentes áreas y servidores municipales. Asimismo, se desarrollan acciones de coordinación y seguimiento que favorecen la ejecución de las funciones asignadas y la rendición de cuentas. Evidencias: Organigrama institucional. Manual de Organización y Funciones (MOF). Manual de Puestos. Descripción de funciones de los cargos. Delegaciones o designaciones de funciones. Comunicaciones internas. Actas de reuniones de coordinación. Listas de asistencia. Informes de actividades de las áreas. Reportes de seguimiento de tareas o cumplimiento de funciones. Evaluaciones de desempeño (si aplica).	
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).	El Ayuntamiento de Tamboril desarrolla acciones orientadas al fortalecimiento de las competencias de los servidores municipales mediante actividades de capacitación y formación. Estas iniciativas contribuyen a la actualización de conocimientos del personal y al desarrollo de habilidades necesarias para el cumplimiento de sus funciones institucionales. Evidencias: Plan de capacitación institucional (si aplica). Registros de capacitaciones realizadas. Listas de asistencia. Convocatorias de actividades formativas. Certificados de participación en capacitaciones. Informes de capacitaciones. Fotografías de actividades de formación. Comunicaciones internas sobre oportunidades de capacitación.	

	Acuerdos o convenios de capacitación con instituciones formativas (si aplica).	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El Ayuntamiento de Tamboril desarrolla acciones orientadas al reconocimiento y valoración del esfuerzo de los servidores municipales, mediante actividades institucionales y espacios de participación que resaltan el compromiso y la contribución del personal al cumplimiento de las funciones municipales. Evidencias: Reconocimientos otorgados al personal. Comunicaciones internas de felicitación o reconocimiento. Actas de actividades institucionales. Fotografías de actividades de reconocimiento. Registros de actividades de integración del personal. Convocatorias de actividades institucionales. Listas de asistencia. Publicaciones institucionales sobre reconocimientos o logros del personal.	

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.	El Ayuntamiento de Tamboril desarrolla acciones de comunicación y coordinación con diferentes grupos de interés, incluyendo autoridades locales, organizaciones comunitarias y ciudadanos, con el propósito de conocer sus necesidades y expectativas relacionadas con la gestión municipal. La información recopilada mediante estos espacios sirve como insumo para orientar las acciones institucionales y fortalecer la relación con la comunidad. Evidencias:	

	Actas de reuniones con grupos de interés. Actas del Concejo de Regidores. Listas de asistencia. Convocatorias a reuniones comunitarias. Registros de consultas ciudadanas. Informes de actividades comunitarias. Fotografías de encuentros y reuniones. Buzón de sugerencias	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	El Ayuntamiento de Tamboril desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad. Este enfoque facilita la colaboración y el entendimiento mutuo en la gestión de asuntos locales. Evidencias: • Diálogo Abierto: Se establecen canales de comunicación regulares con autoridades políticas, lo que promueve un intercambio constante de ideas y preocupaciones. • Colaboración en Proyectos: Se trabaja conjuntamente en iniciativas y proyectos que benefician a la comunidad, fortaleciendo el vínculo entre el Ayuntamiento y las autoridades. • Participación en Eventos: Los líderes participantes en eventos comunitarios y reuniones políticas, lo que refuerza la presencia del Ayuntamiento y su compromiso con el bienestar local.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No se evidencia la identificación de las políticas públicas relevantes para la organización ni su incorporación a la gestión. Esta falta de medición limita la alineación de la organización con el marco normativo y las directrices externas.
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales,		No se evidencia la alineación del desempeño de la organización con las políticas públicas,

sectoriales y las decisiones políticas.		territoriales, sectoriales y las decisiones políticas. Esta falta de medición impide una adecuada adaptación a las normativas y contextos relevantes.
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.).	El Ayuntamiento de Tamboril desarrolla acciones de coordinación y colaboración con diferentes grupos de interés del municipio, incluyendo organizaciones comunitarias, instituciones públicas y actores sociales, mediante espacios de participación y articulación orientados a la atención de necesidades locales y al desarrollo de iniciativas municipales. Evidencias: Actas del Consejo de Desarrollo Municipal. Actas de reuniones comunitarias. Listas de asistencia. Convocatorias a reuniones con grupos de interés. Registros de actividades comunitarias. Acuerdos o convenios de colaboración interinstitucional (si aplica). Comunicaciones institucionales con organizaciones y entidades externas. Informes de actividades realizadas con participación comunitaria. Fotografías de reuniones, talleres y actividades. Solicitudes y respuestas de organizaciones comunitarias.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El Ayuntamiento de Tamboril participa en actividades, reuniones y espacios de intercambio promovidos por instituciones, asociaciones profesionales y entidades relacionadas con la gestión municipal. Estas acciones permiten la vinculación institucional, el intercambio de información y la actualización sobre temas de interés para la administración pública local. Evidencias:	

	Invitaciones a eventos, talleres y actividades institucionales. Registros de participación en capacitaciones y actividades externas. Certificados de participación. Listas de asistencia. Convocatorias de reuniones y encuentros. Fotografías de participación en actividades. Comunicaciones institucionales. Informes de participación en eventos. Acuerdos o alianzas institucionales (si aplica).	
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.	El Ayuntamiento de Tamboril desarrolla acciones de comunicación y divulgación orientadas a informar a la ciudadanía sobre los servicios municipales, actividades institucionales y proyectos ejecutados. La institución utiliza diferentes medios de comunicación para fortalecer el acceso a la información y mantener la interacción con los grupos de interés. Evidencias: Página web institucional. Redes sociales institucionales. Portal de Transparencia. Publicaciones institucionales. Notas de prensa. Boletines informativos. Campañas informativas realizadas. Material promocional institucional. Registros fotográficos de actividades comunitarias. Comunicaciones dirigidas a la ciudadanía. Buzón de sugerencias y quejas	No se evidencia una estrategia formal de comunicación institucional o marketing público. No se evidencian mediciones periódicas sobre la percepción e imagen institucional. No se evidencia un sistema formal de recopilación y análisis de la retroalimentación ciudadana.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No se evidencia el análisis del entorno y los cambios locales, nacionales e internacionales que inciden en la gestión del gobierno local, ni la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales en este proceso. Esta falta de medición limita la capacidad de la organización para adaptarse a las dinámicas externas.
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	El Ayuntamiento de Tamboril mantiene comunicación y vinculación con diferentes actores del municipio, incluyendo ciudadanos, organizaciones comunitarias, instituciones públicas y otros grupos relacionados con la gestión municipal. A través de reuniones, actividades comunitarias y espacios de participación, la institución recopila informaciones y necesidades que sirven de referencia para la planificación y ejecución de acciones municipales. Evidencias: Actas de reuniones comunitarias. Listas de asistencia. Convocatorias a reuniones con grupos de interés. Registros de actividades comunitarias. Solicitudes recibidas de ciudadanos y organizaciones. Comunicaciones institucionales. Informes de actividades realizadas con participación ciudadana. Fotografías de encuentros comunitarios.	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación,		No se evidencia, ni analizado ni evaluado de manera sistemática las reformas públicas sectoriales con la finalidad de revisar o

con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio. Tampoco se evidencia una participación activa y documentada del Concejo de Regidores y/o los vocales en este proceso.
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		No se evidencia o realizado un análisis sistemático del desempeño interno ni de las capacidades de la organización. Tampoco se cuenta con una evaluación formal de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA), ni de la gestión de riesgos internos y externos.
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	El Ayuntamiento de Tamboril desarrolla el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto como parte de la formulación del Presupuesto Participativo Municipal (PPM), conforme a las disposiciones establecidas en la Ley núm. 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios. Estos espacios permiten la participación de representantes de las comunidades y organizaciones del municipio en la identificación y priorización de necesidades para la inversión municipal. Evidencias: Convocatorias a consultas ciudadanas. Convocatorias a Cabildo Abierto. Actas de consultas ciudadanas. Actas de Cabildo Abierto. Listas de asistencia. Registro de propuestas y necesidades comunitarias. Matriz de priorización de obras del Presupuesto Participativo Municipal. Resoluciones del Concejo de Regidores relacionadas con el Presupuesto Participativo Municipal. Publicaciones en la página web institucional. Publicaciones en redes sociales institucionales. Registros fotográficos de las consultas ciudadanas y	

	Cabildo Abierto. Informes del proceso del Presupuesto Participativo Municipal.	
--	---	--

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).	El Ayuntamiento de Tamboril cuenta con una filosofía institucional definida mediante su misión y visión, orientada a la prestación de servicios municipales, el desarrollo sostenible y la participación ciudadana. Estos elementos forman parte del marco de referencia institucional y han sido socializados con los servidores municipales mediante actividades de comunicación interna. Evidencias: Mural de filosofía institucional (misión, visión y valores). Actas de reuniones de socialización. Listas de asistencia. Registros fotográficos de actividades de socialización. Comunicaciones internas.	Área de mejora: No se evidencia un Plan Estratégico Institucional formalmente aprobado que establezca objetivos estratégicos, líneas de acción, indicadores y metas institucionales. No se evidencia un Plan Operativo Anual institucional formalmente aprobado que permita vincular las acciones operativas con los objetivos estratégicos. No se evidencia un sistema formal de seguimiento y evaluación del cumplimiento de objetivos institucionales.
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.		No se evidencia contar con un mecanismo formal de medición que evidencie la participación de los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico y Plan Operativo Anual. Tampoco se ha verificado de manera periódica la actualización del Plan Municipal de Desarrollo ni la inclusión de un eje de fortalecimiento institucional.
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor	El Ayuntamiento de Tamboril desarrolla el proceso de Presupuesto Participativo Municipal mediante espacios de participación comunitaria que permiten la	

acceso al proceso y la información de su ejecución.	interacción con los munícipes para la identificación y priorización de necesidades del municipio. La institución realiza acciones de divulgación y documentación del proceso, facilitando el acceso de la ciudadanía a las informaciones relacionadas con las actividades realizadas. Evidencias: Actas de asambleas comunitarias del Presupuesto Participativo Municipal. Listados de asistencia. Registros fotográficos de reuniones y actividades comunitarias. Publicaciones en redes sociales institucionales. Publicaciones en página web institucional. Noticias y notas informativas del proceso. Convocatorias a reuniones comunitarias. Documentación del proceso del Presupuesto Participativo Municipal.	
4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No se evidencia la dispone de evidencia que confirme la conformación ni el funcionamiento de la Comisión Permanente de Género. Tampoco se ha verificado la existencia de un plan de trabajo anual de acceso público en el portal web del gobierno local.
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.	El Ayuntamiento de Tamboril ejecuta actividades relacionadas con el mantenimiento, limpieza y acondicionamiento de espacios públicos, a través de operativos de ornato, limpieza y embellecimiento municipal. Estas acciones son desarrolladas por las áreas responsables y forman parte de las actividades orientadas al cuidado del entorno municipal. Evidencias: Informes de actividades del Departamento de Ornato	

	y Limpieza. Registros fotográficos de jornadas de limpieza, ornato y acondicionamiento de espacios públicos. Publicaciones en redes sociales institucionales. Noticias y notas informativas de actividades realizadas. Convocatorias a jornadas comunitarias. Listas de asistencia de actividades. Reportes de trabajos realizados en espacios públicos.	
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	El Ayuntamiento de Tamboril realiza la planificación y administración de los recursos institucionales mediante la elaboración del presupuesto municipal y la programación de las compras y contrataciones requeridas para el cumplimiento de sus funciones. Estos instrumentos permiten organizar la asignación de recursos conforme a las necesidades operativas y administrativas de la institución. Evidencias: Presupuesto Municipal aprobado. Ejecución presupuestaria. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Procesos de compras y contrataciones. Expedientes de compras. Solicitudes de bienes y servicios. Órdenes de compra. Contratos administrativos Informes financieros institucionales. Estados de ejecución del presupuesto.	

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		No se evidencian las evidencias que respalden la implantación de la estrategia y la

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.		planificación mediante la definición clara de prioridades, marco temporal, procesos, proyectos ni estructura organizativa, tomando en consideración el desarrollo de la comunidad y los servicios brindados.
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	El Ayuntamiento de Tamboril realiza acciones de seguimiento y control de las actividades institucionales mediante la coordinación entre las diferentes áreas, reuniones de trabajo, elaboración de informes y revisión de los avances de las gestiones realizadas. Estos mecanismos permiten dar seguimiento a las tareas ejecutadas y a las necesidades operativas de la institución. Evidencias: Informes de actividades de los departamentos. Actas de reuniones de seguimiento. Listas de asistencia. Registros fotográficos de actividades realizadas. Informes financieros y de ejecución presupuestaria. Presupuesto Municipal aprobado. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Reportes de cumplimiento de actividades. Comunicaciones internas de seguimiento.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.		No se evidencia que existen documentos que demuestren una comunicación eficaz al personal respecto a las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas de los resultados alcanzados.
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	Punto fuerte: El Ayuntamiento de Tamboril desarrolla acciones de comunicación y socialización con ciudadanos, actores comunitarios y representantes institucionales	

a los ciudadanos.	mediante reuniones, actividades comunitarias y diferentes medios de información institucional. Estos espacios permiten compartir informaciones relacionadas con las actividades municipales y mantener mecanismos de interacción con los grupos de interés. Evidencias: Actas de reuniones con grupos de interés. Actas del Concejo de Regidores. Listas de asistencia. Registros fotográficos de reuniones y actividades. Convocatorias a encuentros comunitarios. Publicaciones en redes sociales institucionales. Publicaciones en página web institucional. Noticias y notas informativas de actividades realizadas. Comunicaciones institucionales.	
5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	El Ayuntamiento de Tamboril realiza acciones de seguimiento y coordinación de las actividades institucionales mediante reuniones de trabajo con responsables de áreas, revisión de avances y elaboración de documentos de soporte de las gestiones realizadas. Estos mecanismos permiten conocer el desarrollo de las actividades programadas y atender las necesidades operativas de la institución. Evidencias: Actas de reuniones de seguimiento con encargados de áreas. Listas de asistencia. Informes de actividades departamentales. Reportes de trabajos realizados. Registros fotográficos de actividades ejecutadas. Comunicaciones internas de seguimiento. Informes financieros y de ejecución presupuestaria.	

	Presupuesto Municipal aprobado. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).	
--	---	--

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.	El Ayuntamiento de Tamboril utiliza herramientas de comunicación y gestión disponibles para facilitar el desarrollo de sus actividades institucionales y mantener informados a los ciudadanos sobre las acciones municipales. Asimismo, la institución identifica oportunidades de mejora relacionadas con la modernización de procesos, fortalecimiento de la comunicación y uso de herramientas tecnológicas para apoyar la gestión municipal. Evidencias: Página web institucional. Redes sociales institucionales. Portal de Transparencia. Comunicaciones institucionales. Publicaciones informativas sobre actividades municipales. Registros de actividades realizadas mediante medios digitales. Sistemas administrativos utilizados por la institución Evidencias de procesos digitalizados (si aplica).	
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 de Tamboril desarrolla acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional mediante espacios de coordinación, participación del personal y aplicación de herramientas de mejora organizacional. La institución participa en procesos de autoevaluación y seguimiento que permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión municipal.	

	Evidencias: Guía de Autoevaluación CAF. Actas de reuniones de trabajo. Listas de asistencia. Registros fotográficos de reuniones y actividades institucionales. Informes de actividades realizadas por las áreas. Registros de capacitaciones realizadas. Certificados de participación en actividades formativas Comunicaciones internas. Evidencias de participación en actividades de intercambio institucional	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que tienen documentos que confirme la existencia de una política de innovación, ni de mecanismos de comunicación sobre sus objetivos y resultados hacia los grupos de interés relevantes.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se evidencia la existencia de soportes o pruebas documentales que respalden la promoción de ideas innovadoras y creativas por parte del personal orientadas a mejorar la gestión, responder a nuevas expectativas ciudadanas, reducir costos o generar bienes y servicios con mayor valor agregado.
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.	El Ayuntamiento de Tamboril realiza la planificación y administración de los recursos institucionales mediante la elaboración del presupuesto municipal, la programación de compras y contrataciones, y el seguimiento de la ejecución financiera. Estos instrumentos permiten organizar la disponibilidad de recursos conforme a las necesidades operativas y administrativas de la institución, incluyendo las acciones de mejora identificadas en los procesos de gestión.	

	Evidencias: Presupuesto Municipal aprobado. Ejecución presupuestaria. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Procesos de compras y contrataciones. Expedientes administrativos de compras. Órdenes de compra. Solicitudes de bienes y servicios. Informes financieros institucionales. Estados de ejecución presupuestaria. Actas de reuniones de seguimiento.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	El Ayuntamiento de Tamboril realiza seguimiento a las actividades institucionales mediante la recopilación de información, revisión de avances y elaboración de documentos de soporte de la gestión realizada por las diferentes áreas. Estos mecanismos permiten dar seguimiento a las acciones ejecutadas y disponer de información para la toma de decisiones operativas. Evidencias: Informes de actividades departamentales. Informes financieros y de ejecución presupuestaria. Presupuesto Municipal aprobado. Actas de reuniones de seguimiento. Listas de asistencia. Registros fotográficos de actividades realizadas. Reportes de trabajos ejecutados por las áreas operativas. Comunicaciones internas de seguimiento.	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El Ayuntamiento de Tamboril gestiona sus recursos humanos mediante la organización de su estructura administrativa, la definición de funciones por áreas y el registro del personal que presta servicios en la institución. Asimismo, desarrolla acciones de capacitación y coordinación orientadas al fortalecimiento de las capacidades de los servidores municipales y al cumplimiento de las funciones asignadas. Evidencias: Organigrama institucional. Manual de Organización y Funciones. Nómina institucional. Expedientes del personal Descripción de funciones de los puestos. Registros de capacitaciones realizadas. Listas de asistencia a actividades formativas. Certificados de participación en capacitaciones. Actas de reuniones con el personal. Comunicaciones internas.	
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.	El Ayuntamiento de Tamboril cuenta con instrumentos administrativos que permiten organizar la gestión del personal, mediante una estructura organizativa definida, funciones establecidas por áreas y registros administrativos del talento humano. Estos mecanismos contribuyen a la claridad de responsabilidades y al ordenamiento de la gestión interna del personal. Evidencias: Organigrama institucional aprobado. Manual de Organización y Funciones. Nómina institucional.	

	Evaluaciones de desempeño Expedientes del personal. Descripción de funciones y responsabilidades por puesto. Registros de capacitaciones realizadas. Listas de asistencia a actividades formativas. Certificados de participación del personal. Comunicaciones internas relacionadas con la gestión del personal.	
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 Ayuntamiento de Tamboril cuenta con lineamientos e instrumentos para la gestión del recurso humano orientados a organizar los procesos internos y establecer criterios para la administración del personal. Estos instrumentos promueven principios de orden administrativo, igualdad de trato, claridad en las funciones y cumplimiento de las responsabilidades asignadas a los servidores municipales. Evidencias: Manual de Organización y Funciones. Organigrama institucional aprobado. Nómina institucional. Expedientes del personal. Descripción de funciones y responsabilidades por puesto. Evaluaciones de desempeño realizadas. Registros de capacitaciones del personal. Listas de asistencia a actividades formativas. Certificados de participación en capacitaciones. Comunicaciones internas relacionadas con la gestión del personal.	
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	El Ayuntamiento de Tamboril realiza la gestión del personal considerando la estructura organizativa, las funciones definidas por áreas y los requerimientos de los puestos establecidos en los instrumentos	

en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	administrativos institucionales. La administración del talento humano se desarrolla tomando en cuenta las necesidades operativas de la institución y el cumplimiento de las disposiciones aplicables al sector público. Evidencias: Manual de Organización y Funciones. Manual de Recursos Humanos. Organigrama institucional aprobado. Expedientes de personal. Descripciones de puestos y funciones. Nómina institucional. Evaluaciones de desempeño realizadas. Registros de capacitaciones y formación del personal. Listas de asistencia a actividades formativas. Certificados de participación.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No se evidencia que se cuente con registros ni prácticas verificables que demuestren la gestión del desarrollo de la carrera profesional basada en el mérito, la justicia, la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.	El Ayuntamiento de Tamboril realiza acciones orientadas al seguimiento y fortalecimiento del desempeño del personal mediante la definición de funciones, supervisión de tareas y mecanismos administrativos de seguimiento. La institución cuenta con instrumentos que permiten organizar las responsabilidades de los servidores municipales y apoyar el cumplimiento de las actividades asignadas a cada área. Evidencias: Manual de Organización y Funciones.	

	Manual de Recursos Humanos. Descripción de funciones y responsabilidades por puesto. Evaluaciones de desempeño realizadas. Expedientes del personal. Actas o registros de reuniones de seguimiento. Comunicaciones internas relacionadas con asignación y seguimiento de tareas. Registros de capacitaciones realizadas. Listas de asistencia a actividades formativas. Certificados de participación.	
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.	El Ayuntamiento de Tamboril promueve principios de igualdad, respeto y trato equitativo dentro de la gestión institucional, procurando que los procesos administrativos y la gestión del personal se desarrollen bajo criterios de inclusión y no discriminación. La institución reconoce la importancia de fortalecer acciones orientadas a la equidad de género y la atención de las necesidades diferenciadas del personal. Evidencias: Nómina institucional con información del personal. Expedientes de empleados. Manual de Recursos Humanos. Manual de Organización y Funciones. Registros de capacitaciones y actividades formativas. Listas de asistencia a actividades institucionales. Comunicaciones internas relacionadas con actividades de inclusión o participación del personal. Evidencias de actividades relacionadas con género, educación, salud o participación comunitaria (si aplica).	

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.	El Ayuntamiento de Tamboril desarrolla acciones de fortalecimiento de las capacidades de su personal mediante la participación en actividades de capacitación y formación, orientadas a mejorar el desempeño de los servidores municipales de acuerdo con las necesidades institucionales y las funciones de cada área. Evidencias: Registros de capacitaciones realizadas. Plan de capacitación (si existe). Convocatorias a actividades formativas. Listas de asistencia. Certificados de participación. Informes de actividades de capacitación. Manual de Organización y Funciones. Manual de Recursos Humanos. Descripción de puestos y funciones. Evaluaciones de desempeño (si aplica).	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.		No se evidencia que existen mecanismos formales ni registros sistematizados que permitan evidenciar la atracción y el desarrollo de los talentos necesarios para alcanzar la misión, visión y objetivos institucionales del ayuntamiento.
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,	El Ayuntamiento de Tamboril promueve el fortalecimiento de las competencias de sus servidores municipales mediante la participación en actividades de capacitación y formación, orientadas a mejorar los conocimientos y habilidades requeridas para el desempeño de sus funciones. Para el desarrollo de estas acciones, la institución participa en programas formativos impartidos por organismos especializados, de acuerdo con las necesidades institucionales y la	

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.	disponibilidad de recursos. Evidencias: Plan de capacitación (si existe). Registros de capacitaciones realizadas. Convocatorias a actividades formativas. Listas de asistencia. Certificados de participación. Informes de capacitaciones realizadas. Evidencias de capacitaciones impartidas por el INAP. Evidencias de capacitaciones impartidas por otras instituciones. Comunicaciones internas sobre actividades de formación. Registros fotográficos de jornadas de capacitación.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	El Ayuntamiento de Tamboril brinda orientación al personal de nuevo ingreso sobre las funciones del puesto, la estructura organizativa y las responsabilidades inherentes al cargo, con el propósito de facilitar su integración a las actividades institucionales y el cumplimiento de sus funciones. Evidencias: Manual de Organización y Funciones. Manual de Recursos Humanos. Descripción de puestos. Expedientes del personal. Registros de inducción al personal. Comunicaciones internas. Registros de capacitaciones de inducción. Listas de asistencia. Registros fotográficos de jornadas de inducción	II
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	El Ayuntamiento de Tamboril realiza la asignación de funciones y responsabilidades del personal conforme a la estructura organizativa y las necesidades	No se evidencia una política institucional de movilidad interna y desarrollo de carrera.

	operativas de la institución. Asimismo, promueve la participación de los servidores municipales en actividades de capacitación y formación que contribuyen al fortalecimiento de sus conocimientos y habilidades para el desempeño de sus funciones. Evidencias: Organigrama institucional aprobado. Manual de Organización y Funciones. Manual de Recursos Humanos. Nómina institucional. Descripción de puestos y funciones. Registros de capacitaciones realizadas. Certificados de participación. Listas de asistencia a actividades formativas. Comunicaciones internas sobre asignación de funciones. Expedientes del personal.	No se evidencian procedimientos documentados para promociones y ascensos basados en mérito y competencias. No se evidencia un plan de carrera para los servidores municipales. No se evidencia un sistema formal para evaluar el impacto de la movilidad interna en el desarrollo del personal. No se evidencian mecanismos que promuevan la rotación planificada del personal para fortalecer sus competencias.
7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	El Ayuntamiento de Tamboril fomenta el fortalecimiento de las competencias de sus servidores municipales mediante la participación en actividades de capacitación y formación, orientadas a mejorar los conocimientos y habilidades necesarias para el desempeño de sus funciones. Estas acciones contribuyen al desarrollo del personal y al fortalecimiento de la gestión institucional. Evidencias: Plan de capacitación Registros de capacitaciones realizadas al personal. Convocatorias a actividades formativas. Listas de asistencia. Certificados de participación. Informes de capacitaciones realizadas. Evidencias de participación en cursos impartidos por el INAP y otras instituciones	

	Comunicaciones internas sobre actividades de capacitación. Registros fotográficos de jornadas formativas.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se evidencia el desarrollo de actividades formativas ni las técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas, ni el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades mediante el monitoreo y el análisis costo/beneficio.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Punto fuerte: El Ayuntamiento de Tamboril realiza evaluaciones de desempeño del personal como herramienta para valorar el cumplimiento de las funciones asignadas y fortalecer la gestión del talento humano. Estas evaluaciones permiten identificar aspectos de mejora y oportunidades de desarrollo de las competencias del personal. Evidencias: Formularios o registros de evaluación de desempeño aplicados al personal. Expedientes del personal con evaluaciones realizadas. Comunicaciones internas relacionadas con el proceso de evaluación. Resultados o informes de evaluaciones de desempeño. Registros de capacitaciones vinculadas a necesidades identificadas. Listas de asistencia y certificados de actividades formativas derivadas de necesidades de mejora.	

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.	El Ayuntamiento de Tamboril promueve espacios de comunicación interna mediante reuniones de trabajo y actividades de socialización con el personal, facilitando el intercambio de información, la coordinación entre áreas y la participación de los colaboradores en los temas relacionados con la gestión institucional. Evidencias: Actas o minutas de reuniones realizadas con el personal y encargados de áreas. Listas de asistencia a reuniones y actividades de socialización. Registros fotográficos de encuentros institucionales. Comunicaciones internas dirigidas al personal. Convocatorias a reuniones de trabajo. Evidencias de socialización de informaciones institucionales.	
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.		No se evidencia la involucración del personal en la formulación y desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, diseño y mejora de procesos, así como en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.		No se evidencia 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.
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible	El Ayuntamiento de Tamboril promueve la identificación y organización del personal mediante mecanismos institucionales que contribuyen a	

durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	fortalecer la imagen pública de la entidad y facilitar la prestación de los servicios municipales a la ciudadanía. Evidencias: Nómina institucional. Expedientes del personal. Registros administrativos del Departamento de Recursos Humanos. Comunicaciones internas relacionadas con la gestión del personal. Fotografías de actividades institucionales donde se identifica la participación del personal. Evidencias de uniformes o distintivos institucionales.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se evidencia la realización periódica de encuestas a los empleados para evaluar el clima laboral, ni se han comunicado sus resultados segregados por género, resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivado.
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.		No se evidencia la vigilancia por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo la prevención y cuidado de la salud, así como el cumplimiento de los requisitos de seguridad laboral.
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	El Ayuntamiento de Tamboril promueve un ambiente laboral basado en el respeto y la atención a las necesidades del personal, facilitando la comunicación entre empleados y autoridades para atender situaciones particulares relacionadas con el desempeño de sus funciones y bienestar laboral. Evidencias: Comunicaciones internas relacionadas con la gestión	

	del personal. Solicitudes y autorizaciones administrativas de permisos o situaciones particulares (si aplica). Expedientes del personal. Manual de Recursos Humanos. Registros de reuniones con empleados y encargados de áreas.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	El Ayuntamiento de Tamboril gestiona los permisos y licencias del personal conforme a las disposiciones legales vigentes, garantizando el registro y control administrativo de las ausencias autorizadas de los servidores municipales. Esta práctica contribuye al cumplimiento de los derechos laborales y al fortalecimiento de una gestión responsable del talento humano. Evidencias: Expedientes del personal. Registros de permisos y licencias autorizadas. Libro o sistema de control de asistencia del personal. Comunicaciones internas relacionadas con permisos y licencias. Solicitudes y autorizaciones administrativas de permisos Registros del Departamento de Recursos Humanos.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El Ayuntamiento de Tamboril promueve un ambiente laboral basado en el respeto y la igualdad de oportunidades, considerando las necesidades particulares de los servidores municipales en la asignación de funciones y en la gestión del personal, de acuerdo con las capacidades y requerimientos del servicio. Evidencias: Expedientes del personal.	

	Registros administrativos del Departamento de Recursos Humanos. Descripción de funciones y responsabilidades por puesto. Comunicaciones internas relacionadas con asignación de funciones. Solicitudes y autorizaciones administrativas relacionadas con situaciones particulares del personal Evidencias fotográficas de las condiciones de trabajo del personal operativo.	
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	El Ayuntamiento de Tamboril reconoce el desempeño y los aportes destacados de sus servidores municipales mediante incentivos económicos y bonificaciones vinculadas al cumplimiento de metas institucionales y al logro de resultados. Estas acciones contribuyen a fortalecer la motivación, el compromiso y la cultura orientada al rendimiento dentro de la organización. Asimismo, la institución reconoce la participación y responsabilidad asumida por los colaboradores involucrados en el cumplimiento de los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP Municipal), incentivando el logro de los objetivos establecidos y la mejora continua de la gestión municipal. Evidencias: Relación de empleados beneficiados con incentivos económicos por desempeño destacado. Nóminas o registros de pagos de incentivos otorgados al personal. Comprobantes de pago, transferencias o soportes financieros correspondientes. Evidencias de bonificaciones otorgadas a responsables de indicadores del SISMAP Municipal. Reportes de cumplimiento y avances de indicadores	

	del SISMAP Municipal. Comunicaciones internas de reconocimiento al personal. Resoluciones, autorizaciones administrativas o documentos que sustentan la entrega de incentivos Registros fotográficos de actividades de reconocimiento al personal	
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.	El Ayuntamiento de Tamboril promueve la participación de sus servidores municipales mediante la conformación de la Asociación de Servidores Públicos (ASP), estableciendo un espacio formal de representación y comunicación interna donde los empleados pueden participar, expresar inquietudes y contribuir con propuestas orientadas al fortalecimiento institucional. La ASP constituye un mecanismo que favorece la integración del personal, la comunicación entre servidores y autoridades, y la promoción de un ambiente laboral participativo. Evidencias: Acta de conformación de la Asociación de Servidores Públicos (ASP). Registro o certificación de inscripción de la ASP Convocatoria para la conformación de la asociación. Listado de asistencia de la asamblea constitutiva. Actas de reuniones realizadas por la ASP. Fotografías de las asambleas y actividades de la asociación. Comunicaciones internas relacionadas con la ASP. Relación de miembros de la Asociación de Servidores Públicos.	

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 de Tamboril cuenta con un Consejo de Desarrollo Municipal (CDM) conformado como espacio de participación y articulación con representantes de diferentes sectores de la comunidad. Este mecanismo permite promover el diálogo, la consulta y la integración de actores locales en temas relacionados con las necesidades y prioridades del municipio. La conformación del CDM fortalece la participación ciudadana y la coordinación entre el gobierno local y los representantes comunitarios, contribuyendo a una gestión municipal más participativa. Evidencias: Acta o documento de conformación del Consejo de Desarrollo Municipal. Resolución municipal de aprobación o reconocimiento del CDM (si aplica). Reglamento interno del Consejo de Desarrollo Municipal Listado de integrantes del CDM. Convocatorias a reuniones del Consejo. Actas de reuniones realizadas. Listados de asistencia. Registro fotográfico de encuentros del Consejo de Desarrollo Municipal. Evidencias de consultas o reuniones comunitarias vinculadas a procesos participativos.	
2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el		No se evidencia el desarrollo y gestión de acuerdos de colaboración, considerando 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.		potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, así como el intercambio de buenas prácticas y aspectos de la responsabilidad social, incluyendo el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.
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.		No se evidencia la definición del rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones, ni se ha monitoreado sistemáticamente los resultados e impactos de las alianzas.
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia la identificación de necesidades de alianzas público-privadas (APP) a largo plazo, ni su desarrollo cuando ha sido apropiado.
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.	El Ayuntamiento de Tamboril gestiona sus procesos de adquisición de bienes y servicios mediante el Departamento de Compras y Contrataciones, aplicando los procedimientos establecidos en la normativa vigente de contratación pública. La institución mantiene registros y documentación de los procesos realizados, promoviendo la transparencia, el control y la adecuada administración de los recursos públicos. Evidencias: Expedientes de procesos de compras y contrataciones. Documentación de los procedimientos realizados conforme a la normativa vigente. Registro de proveedores participantes en los procesos de compra. Publicaciones de procesos en el Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP). Solicitudes de compras.	

	Cotizaciones recibidas. Cuadros comparativos de ofertas. Órdenes de compra y contratos. Actas de adjudicación o documentos de aprobación correspondientes. Evidencias de seguimiento del Departamento de Compras y Contrataciones.	
--	---	--

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 de Tamboril promueve la participación ciudadana mediante la realización de asambleas comunitarias y el proceso de Presupuesto Participativo, facilitando que los munícipes expresen sus necesidades, propuestas y prioridades para la inversión municipal. Asimismo, la institución dispone de mecanismos para recibir quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos, fortaleciendo la comunicación y la participación en la gestión municipal. Estas acciones contribuyen a una gestión más participativa, transparente y orientada a las necesidades de la comunidad. Evidencias: Convocatorias a las asambleas comunitarias. Actas de asambleas comunitarias. Listados de asistencia. Registros fotográficos de las reuniones. Evidencias del proceso de Presupuesto Participativo. Publicaciones en redes sociales institucionales. Noticias y notas de prensa sobre las jornadas de participación. Registro de quejas, reclamaciones y sugerencias.	

	Comunicaciones relacionadas con los procesos de consulta ciudadana.	
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.		No se evidencia la definición del marco de trabajo para recoger y procesar los datos 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.
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.	El Ayuntamiento de Tamboril informa a los ciudadanos sobre los servicios que prestan las diferentes dependencias municipales mediante mecanismos de información disponibles en las áreas de atención al público, contribuyendo a orientar a los usuarios y facilitar el acceso a los servicios municipales. Asimismo, utiliza sus canales institucionales para difundir informaciones de interés sobre las actividades y servicios que ofrece la institución. Evidencias: Carteles informativos colocados en las entradas de las oficinas con la descripción de los servicios que ofrece cada dependencia. Señalización institucional de las diferentes áreas de servicio. Publicaciones en las redes sociales institucionales sobre servicios, programas y actividades municipales. Página web institucional. Fotografías de los carteles informativos y de la señalización de las oficinas.	Área de mejora: No se evidencia la elaboración e implementación de un Catálogo de Servicios ni de una Carta Compromiso al Ciudadano que establezca de manera formal los servicios, estándares de calidad, requisitos y tiempos de respuesta.

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).	El Ayuntamiento de Tamboril gestiona sus recursos financieros conforme a las disposiciones de la Ley núm. 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios, la Ley núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas y demás normativas aplicables. Para ello, elabora el Presupuesto Anual Institucional, el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y realiza el seguimiento a la ejecución presupuestaria, contribuyendo a una administración transparente de los recursos municipales. Evidencias: Presupuesto Anual del Ayuntamiento aprobado por el Concejo de Regidores. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Ejecuciones presupuestarias mensuales y trimestrales. Informes financieros institucionales. Estados financieros. Sistema de gestión financiera utilizado por la institución. Resoluciones de aprobación del presupuesto por el Concejo de Regidores. Publicaciones de la ejecución presupuestaria en el Portal de Transparencia. Informes remitidos a los organismos de control.	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.		No se evidencia la disponibilidad de una escala salarial vigente que presente salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo, ni su publicación en la página web y el mural del ayuntamiento.
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se evidencia que se evalúan los riesgos de objetivos financieros y no financieros.
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando	El Ayuntamiento de Tamboril realiza controles sobre la gestión de los recursos financieros mediante los	No se evidencia la implementación de un sistema formal de contabilidad de costos que

la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.	procesos de contabilidad, compras y ejecución presupuestaria, procurando que los gastos institucionales se realicen conforme a la normativa vigente y respondan a las necesidades operativas de la institución. A través del seguimiento de los procesos financieros y administrativos, se promueve el uso responsable de los recursos públicos y la mejora continua en la gestión municipal. Evidencias: Registros contables institucionales. Informes de ejecución presupuestaria. Órdenes de compras y procesos de contratación. Expedientes de compras y contrataciones. Revisión y validación de documentos financieros antes de la realización de pagos. Informes del Departamento de Contabilidad. Informes y controles del Departamento de Compras y Contrataciones. Reuniones de coordinación entre las áreas administrativas y financieras.	permita determinar costos asociados a los servicios municipales y realizar análisis comparativos de eficiencia.
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.	El Ayuntamiento de Tamboril cuenta con mecanismos de planificación, control y seguimiento presupuestario que permiten gestionar los recursos financieros de manera organizada y conforme a las normativas municipales vigentes. La institución utiliza herramientas de gestión financiera que facilitan el registro, control y seguimiento de la ejecución presupuestaria, permitiendo evaluar el comportamiento de los ingresos y gastos institucionales. Asimismo, el Ayuntamiento desarrolla procesos de participación ciudadana vinculados al presupuesto participativo, promoviendo la inclusión de las	

	necesidades de las comunidades en la planificación de inversiones municipales. Evidencias: Sistema Integrado de Administración Financiera Municipal (SIAFIM) utilizado para el registro y control de las operaciones financieras. Reportes de ejecución presupuestaria (EP-05). Informes de ejecución presupuestaria mensuales y trimestrales. Presupuesto Municipal aprobado por el Concejo de Regidores. Expedientes y documentación del proceso de Presupuesto Participativo. Actas de asambleas comunitarias del presupuesto participativo. Listados de asistencia y evidencias fotográficas de reuniones comunitarias.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	El Ayuntamiento de Tamboril cuenta con una estructura definida para la gestión financiera institucional, donde las funciones y responsabilidades se distribuyen entre las áreas vinculadas al manejo de los recursos públicos, manteniendo mecanismos de control y supervisión que garantizan el adecuado registro, seguimiento y transparencia de las operaciones financieras. La coordinación entre las áreas financiera, contable, tesorería y compras permite fortalecer el control interno y asegurar que los procesos se desarrollen conforme a las normativas aplicables. Evidencias: Estructura organizativa del área financiera. Manual de Organización y Funciones. Manual de Cargos y Descripciones de Puestos. Designación y funciones del personal responsable de	

	las áreas de Contabilidad, Tesorería y Compras. Registros contables y financieros institucionales. Sistema Integrado de Administración Financiera Municipal (SIAFIM). Reportes financieros y ejecuciones presupuestarias. Expedientes de pagos y procesos de compras que evidencian la aplicación de controles internos. Informes financieros presentados a la máxima autoridad.	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	El Ayuntamiento de Tamboril promueve la transparencia y el acceso a la información financiera mediante la publicación de documentos institucionales en el Portal de Transparencia y la divulgación de informaciones relevantes a través de medios físicos disponibles para la ciudadanía. Estas acciones facilitan el acceso de los munícipes a información relacionada con la gestión de los recursos públicos y fortalecen la rendición de cuentas institucional. Evidencias: Portal de Transparencia institucional actualizado. Publicación de informes financieros institucionales. Presupuesto Municipal publicado. Nómina institucional publicada. Ejecuciones presupuestarias publicadas. Mural informativo institucional con documentación financiera disponible para consulta ciudadana. Fotografías del mural institucional y de la información publicada.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal:		No se evidencia que se crea una organización

Documento Externo
SGC-MAP

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.		de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se evidencia Que se aprovechen las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia que se establecen redes de aprendizaje y colaboración
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.	El Ayuntamiento de Tamboril facilita el acceso y la consulta de información institucional mediante sus canales externos de comunicación, promoviendo la transparencia y el intercambio de información con los grupos de interés. A través de su página web institucional y otros medios de divulgación, pone a disposición de la ciudadanía informaciones relevantes sobre la gestión municipal, servicios, estructura organizativa y procesos institucionales. Asimismo, la institución mantiene información relacionada con la gestión pública municipal, fortaleciendo la rendición de cuentas y el acceso ciudadano a datos de interés. Evidencias: Capturas de pantalla de la página web institucional con publicaciones de información municipal. Publicación de nómina institucional.	No se evidencia la colocación de las tasas de arbitrios y responsables de los procesos de licencias urbanísticas en la página web

	Publicación de tasas, arbitrios y servicios municipales Información de responsables de procesos institucionales, como licencias urbanísticas. Acta de conformación del Consejo de Desarrollo Municipal. Reglamento interno del Consejo de Desarrollo Municipal aprobado por el Concejo de Regidores. Información de los miembros del Consejo de Desarrollo Municipal y sectores representados. Reporte del SISMAP Municipal relacionado con transparencia y acceso a la información.	
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.	El Ayuntamiento de Tamboril facilita la continuidad de los procesos institucionales mediante la orientación y transferencia de conocimientos entre colaboradores, especialmente cuando se producen cambios de personal o nuevas asignaciones. A través del acompañamiento de los responsables de áreas y la entrega de informaciones relacionadas con las funciones asignadas, se procura mantener la continuidad operativa y preservar el conocimiento necesario para el cumplimiento de las responsabilidades institucionales. Evidencias: Comunicaciones internas relacionadas con cambios de personal o asignación de funciones. Entrega de documentos, archivos y herramientas de trabajo a los responsables de las áreas. Manual de Organización y Funciones. Manual de Cargos y Descripciones de Puestos. Procedimientos e instructivos institucionales Registros de inducción u orientación al personal nuevo Evidencias de acompañamiento o reuniones de trabajo entre responsables de áreas	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal:		No se evidencia el Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que se monitoree y evalúe sistemáticamente la rentabilidad de la tecnología.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se evidencia la identificación y uso de nuevas tecnologías relevantes para la organización, ni la implementación de datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando ha sido apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).
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.		No se evidencia el uso de la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (mediante servicios o herramientas en la nube), la participación y la digitalización de la información relevante para la organización.
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		No se evidencia la aplicación de las TIC para mejorar los servicios internos y externos, incluyendo la digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en línea y espacios para quejas, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
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		No se evidencia la implementación de normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre

datos abiertos y la protección de datos.		la provisión de datos abiertos y la protección de datos.
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, incluyendo la gestión de residuos de cartuchos, la accesibilidad reducida para usuarios con discapacidades y la necesidad de elevar las destrezas de los usuarios para trabajar en un ambiente electrónico.

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).	El Ayuntamiento de Tamboril dispone de áreas responsables de la administración, mantenimiento y conservación de sus instalaciones, equipos y recursos institucionales, procurando garantizar la continuidad de los servicios municipales. La institución realiza acciones de mantenimiento y supervisión de sus activos físicos, tecnológicos y vehiculares mediante la participación de las unidades correspondientes. Evidencias: Organigrama institucional donde se identifican las áreas responsables relacionadas con mantenimiento, tecnología y transportación Registros de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, vehículos e instalaciones. Solicitudes u órdenes de servicio de mantenimiento realizadas. Inventario institucional de bienes y equipos. Registros de asignación y control de vehículos institucionales. Fotografías del estado de conservación de oficinas, instalaciones, equipos y vehículos. Nómina o registros del personal asignado a las áreas	

	responsables. Informes o reportes de trabajos realizados por las áreas de mantenimiento, tecnología o transportación	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.	El Ayuntamiento de Tamboril dispone de instalaciones físicas destinadas a la prestación de servicios municipales y al desarrollo de las funciones del personal, procurando mantener espacios adecuados para la atención a los ciudadanos y el funcionamiento institucional. Las oficinas y dependencias municipales permiten el acceso de los usuarios a los servicios ofrecidos por la institución y cuentan con mobiliario y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas. Evidencias: Fotografías de las instalaciones municipales, oficinas, mobiliarios y equipos de trabajo. Inventario institucional de mobiliarios y equipos. Registro de mantenimiento y adecuaciones realizadas a las instalaciones Ubicación física de las oficinas y dependencias municipales. Señalización de las áreas de atención al ciudadano Evidencias de adecuaciones para facilitar el acceso de personas con discapacidad Encuestas, opiniones o registros de satisfacción de usuarios y empleados sobre las condiciones de las instalaciones	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se evidencia aplica la política de ciclo de vida en el que se incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.
4) Asegura brindar un valor público agregado a		

través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	El Ayuntamiento de Tamboril facilita el uso de sus instalaciones municipales para apoyar actividades comunitarias, institucionales y sociales desarrolladas por organizaciones, instituciones y grupos del municipio. La disponibilidad de espacios como el salón de actos municipal contribuye al fortalecimiento de la participación ciudadana y al desarrollo de actividades de interés colectivo. Evidencias: Fotografías del uso del salón de actos y otros espacios municipales por parte de instituciones y organizaciones comunitarias. Solicitudes de uso de instalaciones municipales recibidas por la institución. Registros de autorización o reservas de espacios municipales. Agenda o calendario de actividades realizadas en las instalaciones municipales. Comunicaciones de coordinación con instituciones solicitantes. Testimonios o comunicaciones de agradecimiento de instituciones beneficiarias	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.		No se evidencia uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	El Ayuntamiento de Tamboril facilita la accesibilidad física a sus instalaciones municipales, procurando que empleados, ciudadanos y visitantes puedan acceder adecuadamente a los servicios ofrecidos. La institución cuenta con espacios de acceso adaptados para personas con discapacidad, incluyendo rampas de entrada, además de áreas que facilitan la llegada y atención de los usuarios. Estas condiciones contribuyen a promover la	No se evidencia rampas de acceso para personas con discapacidad.

	inclusión, la igualdad de acceso y una atención más adecuada a las necesidades de los diferentes grupos de interés. Evidencias: Fotografías de las rampas de acceso para personas con discapacidad ubicadas en las instalaciones municipales. Fotografías de las áreas de acceso y estacionamiento disponibles. Ubicación física de las dependencias municipales. Señalización de las áreas de acceso. Evidencias de la disponibilidad de transporte público cercano a las instalaciones. Retroalimentación de empleados y ciudadanos sobre las condiciones de acceso a las instalaciones.	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		No se evidencia la identificación, mapeo, descripción y documentación de 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.
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se evidencia el diseño e implementación del manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.
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		No se evidencia el análisis y evaluación de los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, de manera regular, para asegurar el

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.)		cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes, así como su adaptación a los cambios del entorno y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se evidencia la identificación de los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) ni se les han asignado responsabilidades y competencias.
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se evidencia la simplificación de los procesos de forma regular, ni se han propuesto cambios en los requisitos legales, en consenso con el concejo de regidores y vocales.
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se evidencia el impulso a la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, ni se ha involucrado a grupos de interés relevantes en este proceso.
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se evidencia
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización. 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.	El Ayuntamiento de Tamboril promueve la participación de los ciudadanos y demás grupos de interés en la mejora de los servicios municipales mediante mecanismos de consulta y retroalimentación que permiten identificar necesidades, expectativas y oportunidades de mejora. La información obtenida es considerada por las áreas responsables para fortalecer la prestación de los servicios municipales y la atención a la ciudadanía. Evidencias: Informes de encuestas de satisfacción ciudadana. Resultados de encuestas de percepción de los usuarios. Registro de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias. Buzón de quejas y sugerencias. Actas de asambleas comunitarias del Presupuesto Participativo. Actas de reuniones del Consejo de Desarrollo Municipal. Listados de asistencia a consultas y asambleas comunitarias. Publicaciones y comentarios recibidos a través de las	No se evidencia

	redes sociales institucionales. Fotografías de reuniones y actividades de participación ciudadana.	
3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.		No se evidencia
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.		No se evidencia

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	El Ayuntamiento de Tamboril coordina procesos de trabajo entre las diferentes áreas de la institución para la planificación, seguimiento y ejecución de sus actividades. Esta coordinación se evidencia en el desarrollo de la Autoevaluación CAF, la formulación del presupuesto institucional con la participación de las áreas responsables y la realización de reuniones de trabajo para la toma de decisiones. Asimismo, mantiene mecanismos de coordinación con otras	

de gobierno local en la región, etc.	instituciones públicas y entidades municipalistas para fortalecer la gestión municipal. Evidencias: Actas de reuniones de coordinación institucional. Minutas de reuniones de trabajo. Listados de asistencia. Fotografías de reuniones de coordinación. Autoevaluación CAF. Evidencias de trabajo del Comité CAF. Comunicaciones internas entre áreas. Presupuesto institucional. Formulación presupuestaria por áreas. Actas del Consejo de Desarrollo Municipal. Comunicaciones, convocatorias o registros de reuniones con FEDOMU	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.		No se evidencia
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		No se evidencia
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la	El Ayuntamiento de Tamboril mantiene mecanismos de coordinación e intercambio de información con instituciones públicas y actores del ámbito municipal	

misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	para apoyar la ejecución de sus procesos y la prestación de los servicios municipales. Asimismo, utiliza los sistemas oficiales establecidos por los órganos rectores para el registro, consulta e intercambio de información administrativa, financiera y de gestión, contribuyendo a la coordinación institucional y al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes. Evidencias: Actas de reuniones de coordinación interinstitucional. Convocatorias y listados de asistencia. Comunicaciones oficiales con instituciones públicas. Convenios o acuerdos de colaboración (si aplica). Actas del Consejo de Desarrollo Municipal. Evidencias del proceso de Presupuesto Participativo. Registros del Sistema Integrado de Administración Financiera Municipal (SIAFIM). Registros del SISMAP Municipal. Evidencias del uso del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones. Publicaciones en el Portal de Transparencia institucional. Fotografías de reuniones de coordinación.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Documento Externo
SGC-MAP

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.	El Ayuntamiento de Tamboril realiza mediciones de la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios municipales y la gestión institucional mediante encuestas de satisfacción. Los resultados obtenidos reflejan una valoración favorable por parte de los munícipes en aspectos relacionados con la atención recibida, la calidad de los servicios y la imagen institucional, información que sirve de apoyo para la toma de decisiones y la mejora continua de la gestión. Evidencias: Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023. Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024. Resultados consolidados de las encuestas de percepción ciudadana. Publicaciones institucionales sobre los resultados de satisfacción. Registros de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. Informes de la Oficina de Libre Acceso a la Información Publicaciones en redes sociales institucionales. Noticias y notas informativas sobre las acciones y servicios municipales.	No se ha medido
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se ha medido
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de	El Ayuntamiento de Tamboril demuestra un compromiso con la participación de los	

decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).	ciudadanos/clientes en sus procesos de trabajo y toma de decisiones. Específicamente, se evidencia que el ayuntamiento toma en cuenta la opinión de los munícipes en el proceso del presupuesto participativo municipal. En el último proceso, participaron 10 comunidades y un total de 300 personas, lo que refleja una amplia participación ciudadana. Evidencia: Actas de las asambleas comunitarias realizadas como parte del proceso de presupuesto participativo municipal, que demuestren la participación de los ciudadanos/clientes. Análisis de la participación en el presupuesto participativo según género, que evidencie una representación equilibrada de hombres y mujeres. Informes o documentos que muestren cómo las opiniones y propuestas de los ciudadanos/clientes fueron incorporadas en la toma de decisiones y en los procesos de trabajo del ayuntamiento. Entrevistas o declaraciones de los munícipes que confirmen su percepción de que sus opiniones son tomadas en cuenta por el Ayuntamiento de Tamboril.	
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.	El Ayuntamiento de Tamboril promueve la transparencia y el acceso a la información pública mediante la publicación de información institucional a través de diferentes canales de comunicación. La institución mantiene actualizado el Portal de Transparencia, la página web institucional y los murales informativos, facilitando a los ciudadanos el acceso a información sobre presupuesto, nómina, ejecuciones presupuestarias, compras y contrataciones, resoluciones, servicios e informaciones de interés público. Asimismo, dispone de mecanismos para la recepción y atención de solicitudes de acceso a la información, en cumplimiento de la normativa vigente.	No se evidencia la medición periódica de la percepción de los ciudadanos sobre la calidad, accesibilidad y utilidad de la información publicada por la institución, que permita identificar oportunidades de mejora en materia de transparencia y acceso a la información.

	Evidencias: Portal de Transparencia institucional. Página web institucional. Publicaciones de nómina, presupuesto y ejecuciones presupuestarias. Publicaciones de compras y contrataciones. Publicaciones de resoluciones y actas. Formularios de solicitud de acceso a la información pública. Registros de solicitudes de información atendidas por la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI). Murales informativos institucionales. Boletines y publicaciones institucionales. Publicaciones en redes sociales institucionales. Capturas de pantalla de las publicaciones realizadas.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.		No se ha medido
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 Ayuntamiento de Tamboril desarrolla acciones orientadas a garantizar la prestación de servicios municipales de manera organizada y continua, atendiendo las necesidades de los munícipes mediante	

	sus diferentes áreas operativas. La institución realiza mediciones de satisfacción ciudadana que permiten conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos y utilizar estos resultados como insumo para fortalecer la calidad de la gestión municipal. Asimismo, se evidencian acciones vinculadas al cuidado del entorno, mediante actividades de ornato, limpieza, mantenimiento de espacios públicos y manejo de desechos sólidos, contribuyendo al bienestar de la comunidad y al cumplimiento de sus funciones municipales. Evidencias: Informes de Encuestas de Satisfacción Ciudadana correspondientes a los años 2023 y 2024. Resultados de percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios municipales. Informes y registros de actividades del Departamento de Ornato y Limpieza. Registros fotográficos de jornadas de limpieza, acondicionamiento y embellecimiento de espacios públicos. Publicaciones institucionales sobre servicios y actividades realizadas. Noticias y notas informativas sobre acciones municipales. Registros de atención y seguimiento a solicitudes de los ciudadanos Evidencias de la prestación de servicios municipales como recolección de desechos sólidos, mantenimiento de espacios públicos y servicios comunitarios.	
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente		No se ha medido la Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del

atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se ha medido la 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.
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se ha medido el 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.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se ha medido la Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se ha medido la 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.

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.		No se ha medido el 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.
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones		No se ha medido el Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias

correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.		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
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 los 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.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se ha medido el Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	El Ayuntamiento de Tamboril dispone de diferentes canales de información y comunicación que facilitan el acceso de los ciudadanos a los servicios, actividades e informaciones institucionales. Estos medios permiten fortalecer la comunicación interna y externa, promoviendo la transparencia y una mayor interacción con los munícipes. Evidencias: Página web institucional.	

	Redes sociales institucionales. Correo institucional. Línea telefónica institucional. Murales informativos ubicados en las instalaciones municipales. Buzón de sugerencias y/o mecanismos de recepción de inquietudes ciudadanas. Publicaciones institucionales sobre servicios actividades y gestiones realizadas.	
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.	El Ayuntamiento de Tamboril mantiene mecanismos de publicación y divulgación de información institucional mediante su página web y Portal de Transparencia, facilitando a los ciudadanos el acceso a informaciones relacionadas con la gestión municipal. La institución realiza publicaciones de informaciones de interés público conforme a los requerimientos de transparencia establecidos, fortaleciendo la disponibilidad de datos para los munícipes. Evidencias: Página web institucional del Ayuntamiento. Portal de Transparencia institucional. Publicaciones de información institucional, financiera y administrativa. Nómina institucional publicada. Presupuesto y ejecuciones presupuestarias publicadas. Información de compras y contrataciones publicada. Resoluciones, actas y documentos institucionales disponibles para consulta pública. Capturas de pantalla de las publicaciones realizadas.	
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.	El Ayuntamiento de Tamboril realiza seguimiento al comportamiento financiero institucional mediante la elaboración del presupuesto anual y los informes de ejecución presupuestaria, lo que permite monitorear el uso de los recursos asignados y evaluar el nivel de	No se evidencia un sistema formal de establecimiento, seguimiento y evaluación de metas e indicadores de desempeño institucional vinculados a los objetivos estratégicos y operativos del Ayuntamiento.

	cumplimiento de las previsiones presupuestarias establecidas. Estos mecanismos contribuyen al control de la gestión financiera y sirven como herramienta para la toma de decisiones administrativas. Evidencias: Presupuesto anual aprobado del Ayuntamiento. Informes de ejecución presupuestaria. Reportes financieros institucionales. Informes generados a través del Sistema Integrado de Administración Financiera Municipal (SIAFIM). Informes periódicos de seguimiento presupuestario.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se ha medido el Alcance de la entrega de datos abiertos.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se ha medido el Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se ha medido el Tiempo de espera. Tiempo para prestar 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.		No se ha medido el Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.		No se ha medido la 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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	El Ayuntamiento de Tamboril promueve la participación ciudadana mediante el proceso de Presupuesto Participativo Municipal (PPM), generando espacios de consulta y participación donde los munícipes, juntas de vecinos y representantes comunitarios expresan sus necesidades y prioridades para la inversión municipal. Este mecanismo fortalece la relación entre la institución y la comunidad, permitiendo incorporar las propuestas de los diferentes sectores en la definición de acciones municipales. Además, la institución cuenta con registros que permiten identificar la participación de los ciudadanos según género y comunidad, contribuyendo a una gestión más inclusiva y participativa. Evidencias: Convocatorias realizadas para las asambleas del Presupuesto Participativo Municipal. Listados de asistencia de ciudadanos y representantes comunitarios participantes. Matriz de participación del PPM desagregada por género y comunidad. Actas de reuniones y asambleas comunitarias. Registros fotográficos de los encuentros realizados. Publicaciones institucionales sobre el proceso de Presupuesto Participativo Municipal. Comunicaciones dirigidas a juntas de vecinos y grupos comunitarios.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido la Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).
3) Grado de utilización de métodos nuevos e		No se ha medido el Grado de utilización de

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.		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.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se ha medido el Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha medido el 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

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 el 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.

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

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		No se ha medido 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.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		No se ha medido el 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.
3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.	El Ayuntamiento de Tamboril evidencia la participación de sus servidores en el proceso de autoevaluación institucional bajo el Modelo CAF, involucrando a representantes de diferentes áreas en la identificación de fortalezas, oportunidades de mejora y acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión municipal. Esta participación permite integrar diferentes perspectivas de las áreas de trabajo, promoviendo el análisis interno y la mejora continua de los procesos institucionales. Evidencias: Guía de Autoevaluación CAF con la participación de los responsables de las áreas involucradas. Listados de asistencia de reuniones de trabajo para la elaboración y revisión de la autoevaluación. Minutas o actas de reuniones del equipo CAF. Fotografías de jornadas de trabajo y socialización del proceso CAF. Comunicaciones internas relacionadas con la participación del personal en la implementación del Modelo CAF.	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No se ha medido la 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.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se ha medido el 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.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se ha medido La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se ha medido 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.
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se ha medido 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.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se ha medido La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No se ha medido 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.
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.	El Ayuntamiento de Tamboril evidencia una gestión organizada de sus procesos institucionales mediante la definición de funciones, responsabilidades y mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas,	

	lo que facilita el desarrollo de las actividades administrativas y operativas orientadas al cumplimiento de sus objetivos institucionales. La institución promueve la organización y seguimiento de sus procesos internos, fortaleciendo la eficiencia en la gestión municipal y la prestación de servicios a la comunidad. Evidencias: Manual de Organización y Funciones. Organigrama institucional aprobado. Manuales, procedimientos y documentos internos de gestión Actas o minutas de reuniones de coordinación entre áreas. Registros de seguimiento de actividades institucionales. Evaluaciones o encuestas internas del personal sobre la gestión institucional	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se ha medido 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.
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se ha medido La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha medido La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y		No se ha medido El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No se ha medido el 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.
2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		No se ha medido la 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.
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.		No se ha medido 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.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

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

	(Detallar Evidencias)	
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.		No se ha medido los 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.		No se ha medido el Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se ha medido El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		No se ha medido La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		No se ha medido el 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.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		No se ha medido el Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.
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).	El Ayuntamiento de Tamboril promueve el uso de herramientas digitales de información y comunicación como apoyo a la gestión administrativa y operativa, facilitando el intercambio de información, la coordinación interna y la prestación de servicios a la ciudadanía. La institución fomenta el fortalecimiento de las competencias digitales del personal mediante el uso de equipos tecnológicos, herramientas de comunicación institucional y sistemas informáticos que contribuyen a mejorar la eficiencia de los procesos internos. Indicadores para evaluar las competencias digitales del personal: Uso de computadoras: Porcentaje de empleados que utilizan herramientas informáticas para el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Manejo de equipos tecnológicos de oficina: Nivel de dominio en el uso de impresoras, escáneres, fotocopadoras y otros equipos necesarios para la ejecución de tareas. Adopción de nuevas tecnologías: Capacidad y	

	disposición del personal para utilizar nuevas herramientas digitales implementadas por la institución. Participación en capacitaciones tecnológicas: Cantidad de empleados capacitados en herramientas digitales y tecnologías aplicadas a la gestión pública. Evidencias: Registros de capacitaciones en herramientas tecnológicas. Listados de asistencia a actividades formativas. Certificados de participación del personal. Inventario de equipos tecnológicos disponibles. Capturas o registros de uso de plataformas y sistemas institucionales. Comunicaciones internas realizadas mediante medios digitales. Evaluaciones de competencias digitales del personal (si aplica).	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.		No se ha medido el 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.
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se ha medido la 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.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).		No se evidencia una medición formal del impacto de la institución en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de sus funciones misionales, que permita evaluar la percepción de los munícipes, grupos de interés y medios de comunicación sobre las acciones sociales, culturales, deportivas, educativas, humanitarias y de apoyo comunitario desarrolladas por el Ayuntamiento, así como los beneficios generados en poblaciones vulnerables y en la comunidad en general.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.		No se evidencia una medición formal de la reputación institucional como entidad contribuyente al desarrollo sostenible de la sociedad local, que permita evaluar la percepción de los ciudadanos y grupos de interés sobre las prácticas responsables implementadas por la organización, tales como compras sostenibles, adquisición de productos reutilizables, uso eficiente de recursos, iniciativas ambientales y otras acciones orientadas a la sostenibilidad.
3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el		No se evidencia una medición formal de la

ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.		percepción de los munícipes, la sociedad en general y los medios de comunicación sobre el aporte de la institución a la protección del medio ambiente y la distribución equitativa de oportunidades y recursos entre los sectores productivos y negocios de la comunidad, que permita evaluar el impacto de las acciones municipales en materia de sostenibilidad, apoyo al desarrollo local y equidad.
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.		No se evidencia una medición formal del impacto de la institución en el desarrollo económico de la comunidad y su contribución a la mejora del entorno municipal, que permita evaluar la percepción de los munícipes, grupos de interés y medios de comunicación sobre las acciones desarrolladas por el Ayuntamiento para promover iniciativas económicas, fortalecer la seguridad, mejorar la movilidad y generar condiciones favorables para el desarrollo sostenible del municipio.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.		No se evidencia una medición formal del impacto de la institución en aspectos relacionados con la calidad de la democracia, transparencia, comportamiento ético, integridad, igualdad, participación ciudadana y rendición de cuentas, que permita conocer la percepción de los munícipes, grupos de interés y medios de comunicación sobre las acciones desarrolladas por el Ayuntamiento para promover la inclusión, la participación de los diferentes sectores del municipio y la igualdad de trato sin distinción de género, condición social, discapacidad, estado civil u otras características.

6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.		No se evidencia una medición formal de la percepción de la opinión pública sobre la accesibilidad, transparencia y comportamiento ético de la institución, que permita evaluar la valoración de los munícipes y grupos de interés respecto al nivel de apertura, disponibilidad de información, facilidad de acceso a los servicios, cumplimiento de los principios y valores del servicio público, igualdad de trato y confianza en la gestión municipal..
---	--	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).		No se evidencia una medición formal de los resultados relacionados con las actividades institucionales orientadas a la preservación y mantenimiento de los recursos, que permita evaluar el impacto de las iniciativas ambientales desarrolladas, tales como cumplimiento de normas medioambientales, uso eficiente de recursos (agua, energía y suministros), utilización de materiales reciclados, prácticas de compras responsables, reducción de residuos, disminución de ruidos y otras acciones dirigidas a la protección del medio ambiente.
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que	El Ayuntamiento de Tamboril promueve la vinculación y colaboración con autoridades locales y grupos representativos de la comunidad mediante espacios de participación institucional, como el Consejo de	

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.	Desarrollo Municipal. A través de este mecanismo se facilita el diálogo con diferentes sectores del municipio, permitiendo recoger aportes, identificar necesidades comunitarias y fortalecer la coordinación entre la institución municipal y los actores sociales. Evidencias: Acta o documento de conformación del Consejo de Desarrollo Municipal. Resolución de aprobación del reglamento interno del Consejo de Desarrollo Municipal. Listados de asistencia de reuniones y actividades realizadas con los miembros del Consejo de Desarrollo Municipal. Actas o minutas de reuniones del Consejo de Desarrollo Municipal. Registros fotográficos de encuentros realizados. Documentos de convocatoria a reuniones con autoridades y representantes comunitarios.	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).		No se evidencia una medición formal de los resultados relacionados con la cobertura recibida en los medios de comunicación y redes sociales, que permita evaluar el alcance, frecuencia, impacto y percepción de las publicaciones positivas o negativas sobre la institución, incluyendo artículos, reportajes, entrevistas, contenidos digitales y otras menciones realizadas por medios locales u otros canales de comunicación.
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		No se evidencia una medición formal de los resultados relacionados con las políticas y acciones institucionales orientadas a promover la diversidad, integración y apoyo a grupos socialmente desfavorecidos, que

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.		permita evaluar la existencia de programas específicos, cantidad de beneficiarios, oportunidades generadas para personas con discapacidad u otros grupos vulnerables, así como el impacto de estas iniciativas en la inclusión y equidad dentro de la organización y la comunidad.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No se evidencia una medición formal de los resultados relacionados con el apoyo a proyectos de desarrollo y la participación de los empleados en actividades filantrópicas o de responsabilidad social, que permita evaluar la cantidad de iniciativas realizadas, nivel de participación de los colaboradores, beneficiarios alcanzados, aportes generados y el impacto de las acciones de ayuda a la comunidad.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		No se evidencia una medición formal de los resultados relacionados con el intercambio productivo de conocimientos e información con otras organizaciones, que permita evaluar la cantidad y efectividad de actividades realizadas, tales como conferencias, participación en coloquios, espacios de aprendizaje, prácticas de benchmarking, reuniones técnicas, alianzas y otros mecanismos de colaboración institucional.
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No se evidencia una medición formal de los resultados relacionados con los programas de prevención de riesgos de salud y accidentes dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados, que permita evaluar la cantidad y tipo de iniciativas desarrolladas, número de beneficiarios, impacto generado, relación costo/calidad de los programas, así como los

		resultados de actividades preventivas como charlas de salud, jornadas de vacunación y otras acciones de promoción del bienestar.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se evidencia una medición formal de los resultados relacionados con la responsabilidad social institucional, que permita evaluar el impacto de las acciones ambientales y sociales desarrolladas por la entidad, tales como sostenibilidad, reducción del consumo energético, gestión de residuos, reciclaje, uso eficiente de recursos y contribuciones al desarrollo social que trasciendan las funciones ordinarias de la institución.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia una medición formal del número de voluntarios que participan en actividades de colaboración con la institución, que permita conocer el nivel de participación voluntaria, las áreas de apoyo, los aportes realizados y el impacto de estas colaboraciones en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se evidencia una medición formal de los resultados relacionados con la cantidad y calidad de los servicios y productos ofrecidos por la institución, que permita evaluar el nivel de cumplimiento de los servicios prestados, la calidad percibida por los ciudadanos/clientes, la eficiencia en la

		entrega y las oportunidades de mejora identificadas.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencia una medición formal de los resultados en términos de outcome (impacto generado en la sociedad y en los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos), que permita evaluar los efectos de la gestión municipal en la calidad de vida de los ciudadanos, la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se evidencia una medición formal de los resultados derivados de las evaluaciones comparativas (análisis comparativo) en términos de productos y resultados, que permita identificar diferencias, oportunidades de mejora, aprendizajes obtenidos y acciones implementadas a partir de la comparación con otras organizaciones o referentes de desempeño.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia una medición formal del grado de cumplimiento de los contratos, acuerdos o convenios establecidos entre las autoridades y la institución, que permita evaluar los compromisos asumidos, resultados alcanzados, nivel de ejecución y beneficios generados a partir de dichas relaciones de colaboración.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia una medición formal de los resultados derivados de las inspecciones, evaluaciones externas y auditorías de desempeño realizadas a la institución, que permita analizar los hallazgos identificados, el nivel de cumplimiento, las acciones correctivas implementadas y las mejoras obtenidas a partir de dichas evaluaciones.

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia una medición formal de los resultados derivados de las innovaciones implementadas en los servicios y productos institucionales, que permita evaluar el impacto generado, las mejoras en la calidad de la prestación de servicios, la satisfacción de los ciudadanos/clientes y la eficiencia de los procesos relacionados.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia una medición formal de los resultados relacionados con las innovaciones implementadas en los servicios o productos ofrecidos por la institución, que permita evaluar su impacto en la calidad de los servicios, la satisfacción de los ciudadanos, la eficiencia operativa y el valor generado para la comunidad.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se evidencia una medición formal de los resultados relacionados con la gestión óptima de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, la gestión del conocimiento institucional y la administración de las instalaciones, que permita evaluar su eficiencia, aprovechamiento, impacto en el desempeño organizacional y contribución al logro de los objetivos institucionales.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	-	No se evidencia una medición formal de los resultados relacionados con las mejoras e innovaciones implementadas en los procesos institucionales, que permita evaluar el impacto de los cambios realizados, los beneficios obtenidos, la

		optimización de recursos y la contribución de estas acciones al fortalecimiento de la gestión municipal.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se evidencia una medición formal de los resultados derivados de las prácticas de benchmarking y benchlearning internos o con otras organizaciones, que permita evaluar los aprendizajes obtenidos, las buenas prácticas incorporadas, las innovaciones implementadas y las acciones correctivas aplicadas como resultado de análisis comparativos, mediciones y evaluaciones realizadas.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se evidencia una medición formal de la eficacia de las alianzas y acuerdos de colaboración establecidos por la institución, que permita evaluar el grado de cumplimiento de los convenios, resultados obtenidos, beneficios generados y el impacto de las actividades conjuntas desarrolladas con otros actores estratégicos.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se evidencia una medición formal del impacto de la tecnología y la digitalización en el desempeño institucional, la eficiencia de los procesos administrativos y la mejora en la prestación de los servicios. Asimismo, no se evidencian indicadores que permitan evaluar aspectos como la reducción del uso de papel, ahorro de tiempo, disminución de costos operativos, interoperabilidad de sistemas, optimización de procesos internos o mejoras derivadas del uso de herramientas digitales.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	El Ayuntamiento de Tamboril mantiene un desempeño favorable en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública Municipal (SISMAP Municipal), evidenciado en los resultados obtenidos durante los	

	últimos cuatro informes trimestrales de seguimiento. Estos resultados reflejan el compromiso institucional con la mejora continua, el fortalecimiento de la gestión municipal y el cumplimiento de los indicadores establecidos en el sistema, mediante el seguimiento permanente de las áreas responsables y la implementación de acciones orientadas a mejorar el desempeño institucional. Evidencias: Informes trimestrales del SISMAP Municipal correspondientes a los últimos cuatro períodos evaluados. Reportes de cumplimiento de indicadores del SISMAP Municipal. Matriz de seguimiento de avances y evidencias cargadas en el sistema. Minutas o registros de reuniones de seguimiento con los responsables de indicadores.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia una medición formal de los resultados derivados de las evaluaciones o auditorías internas realizadas en la institución, que permita analizar hallazgos, niveles de cumplimiento, oportunidades de mejora y acciones implementadas para fortalecer la gestión institucional.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se evidencia una medición formal de los resultados relacionados con los reconocimientos obtenidos por la institución, tales como participación en concursos, premios de calidad, certificaciones de sistemas de gestión u otros reconocimientos externos que permitan evaluar el nivel de posicionamiento y desempeño institucional.

9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El Ayuntamiento de Tamboril realiza el seguimiento al cumplimiento de la ejecución presupuestaria mediante informes trimestrales de ejecución, permitiendo evaluar el comportamiento de los recursos asignados y el nivel de cumplimiento del presupuesto institucional. Durante el año 2024, la institución alcanzó un nivel de ejecución presupuestaria del 85%, reflejando una adecuada planificación y gestión de los recursos financieros disponibles. Evidencias: Informes trimestrales de ejecución presupuestaria correspondientes al año 2024-2025. Informe de ejecución presupuestaria anual. Reportes financieros institucionales.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia una medición formal de los resultados relacionados con la costo-efectividad institucional, que permita evaluar la relación entre los recursos utilizados y los resultados o impactos alcanzados, con el objetivo de identificar oportunidades de optimización del gasto público.

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.