

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VALLEJUELO

FECHA:

23 JULIO DE 2024_

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

Documento Externo
SGC-MAP

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

Documento Externo
SGC-MAP

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 I: LIDERAZGO

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

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>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).</p>	<p>Como Ayuntamiento tenemos formulada su misión y visión. Evidencias: Misión y visión</p>	<p>Se evidencia</p>
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Hemos definido el marco de valores, alineado con la misión, visión y valores, respetando los principios constitucionales y el código de ética Institucional.</p>	<p>Se evidencia</p>
<p>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.</p>	<p>Realizamos reuniones de carácter trimestral</p>	

<p>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</p>	<p>Realizamos revisiones de carácter periódico, para adoptar nuevos valores y estrategias, en nuestra institución en base a los cambios observados</p>	
<p>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.</p>		
<p>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.</p>	<p>Nos hemos apegados a la Ley 340-06 de Compras y la ley 176-07 de los Municipios, dado que realizamos las compras basadas en metodología como lo es Comparación de precios</p>	<p>Se evidencia, en el portal institucional</p>
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>Ejecutamos reuniones mensuales con los empleados bajo su mando. Evidencias: Listados de participantes</p>	<p>Se evidencian; en el portal institucional; mesas de trabajo</p>

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>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).</p>	<p>En el Ayuntamiento contamos con una estructura organizativa y un manual de funciones refrendado por el MAP. Evidencias: Organigrama y Manual de Funciones</p>	<p>Se evidencia en el portal institucional y la medición de cumplimiento ante el Sismap Municipal Gestión Interna.</p>
<p>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.</p>	<p>Si están pactadas las funciones principales a desempeñar en cada departamento.</p>	<p>Se evidencia en el manual de funciones cargado en el capítulo IV. "Descripción de Funciones de las Unidades Organizativas"</p>
<p>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.</p>		<p>No contamos con indicadores de objetivos por áreas.</p>
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>Motivamos a que se conforme el Consejo de Desarrollo municipal con la intervención del Concejo de Regidores, el cual actualmente ya está listo.</p>	<p>Se evidencias su operatividad, ante el MEPYD e indicadores de medición definidos en el Sismap)</p>
<p>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.</p>	<p>Coentamos con un formulario de detención de quejas, que es digitalizado y comunicado al departamento correspondiente.</p>	<p>Se evidencia formulario, en el portal institucional</p>

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.	Contamos un Sistema de Administración Financiera (SIAFIM), este busca automatizar las tareas hasta ciertos puntos. Se evidencia; Computadora; Tesorería, Contabilidad y Recursos Humanos.	
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.	Hemos delegado responsabilidad de este sistema, realizamos reuniones mensualmente los 15 de cada mes, en busca de socializar los avances y desarrollar nuevas prácticas conjuntas, Se evidencia; mesas de trabajo, portal	
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.	Hemos realizado una Autoevaluación CAF. Evidencia: Guía CAF 2013	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Contamos en todos los departamentos con recursos tecnológicos; como computadora, escáner,	

	impresoras, y acceso a internet, Se evidencia; todas las dependencias internas del ayuntamiento , aunque aun estamos trabajando en su mejora.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Mantenemos salones hábiles con recursos tecnológicos a ser aplicados en actividades de gestión de proyectos y el trabajo en equipo , se evidencia; remoción: centro comunales y salón de concejo de regidores	

<p>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.</p>	<p>Contamos con una página de Facebook e Instagram para comunicación con los municipios, Perifoneo y publicidad radial; a lo interno se realizan reuniones, circulares, memorándum y tenemos un mural informativo. Evidencias: Redes Sociales, Convocatorias a Reuniones, Listados de participantes, copias de circulares y memorándum, foto de publicaciones de estos en el mural.</p>	
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia el compromiso con la innovación con la adquisición de equipos de computadoras e Internet; Por primera vez se están remitiendo los estados financieros a la Dirección General Contabilidad Gubernamental; se ha implementado la digitalización de algunos formularios. Evidencias: Foto de los Equipos, Contrato de Internet, acuse de recibo de los Estados Financieros, formularios digitalizados.</p>	
<p>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.</p>	<p>Comunicamos periódicamente las iniciativas de cambios y efectos esperados; se evidencia: reuniones Consejo de Desarrollo Municipal, Presupuesto Participativo</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p>		

<p>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.</p>	<p>El alcalde como máxima autoridad, vela por el cumplimiento de los requisitos en temas financieros (en facturas y pagos), cumple con la asistencia, horario laboral, da seguimiento a los indicadores de monitoreo, Evidencia: visitas rutinarias semanal a departamentos</p>	
<p>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.</p>	<p>Se le brinda el mismo trato a todo el personal, donde pueden exponer sus inquietudes y quejas con libre opinión y confianza.</p>	
<p>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.</p>	<p>En el Ayuntamiento se informa y consulta al personal sobre los asuntos claves. Evidencia; minuta reuniones</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia el apoyo al personal para el cumplimiento de sus tareas con la provisión de los equipos y materiales necesarios. Se le brindan cursos y capacitaciones. Evidencias: Adquisición de equipos, entrega de materiales, cursos y certificado</p>	
<p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En el Ayuntamiento el Alcalde delega responsabilidad en el personal sobre las decisiones en el ámbito de competencia de cada uno. Evidencias: delegación de firma al Financiero</p>	

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).	Se promueven capacitaciones en el personal, haciéndose sugerencias por parte del Alcalde a los empleados auxiliares. Evidencias: Cursos brindados, Plan de Capacitación, solicitud de capacitaciones, instrucciones del Alcalde a participar en las actividades formativas	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Desde la Alcaldía se reconoce y felicita el esfuerzo 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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>	Se evidencia que han realizado levantamientos en la comunidad sobre las principales necesidades, a través del presupuesto participativo. Se cuenta con un equipo destinado solo al levantamiento de este tipo de informaciones en el Municipio. Evidencias: Actas de las Asambleas comunitarias, informes	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Desde el Ayuntamiento se evidencian buenas relaciones con autoridades políticas como la Gobernación, Ministros, Intrans, PN, etc. Evidencias: Fotos, comunicaciones, solicitudes y sus respectivas aprobaciones, actividad	

<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Dentro de las políticas públicas identificadas se puede mencionar: Dominicana Limpia, sobre el iluminado y electrificación, ampliación de Recogida de residuos, Limpieza de Caminos Vecinales, Viviendas, apoyo a jornadas sanitarias. Evidencias: Comunicaciones, solicitudes, jornadas, entrega de obras</p>	
---	---	--

4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Se alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas, sectoriales pactadas encuentro	
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 cuenta con varios convenios con: Conani, Ministerio de la Mujer, Ministerio de Interior y Policía-Mesa local de seguridad.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El ayuntamiento ha sido convocado a actividades de la Asociación ASOGACRIVA, Graduaciones Federación de las Mujeres del Campo, COOPNAMUCA, entre otras, se evidencian fotografías en las redes sociales, canales de difusión del Ayuntamiento	
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.	A través del portal institucional y las redes sociales se difunden actividades de marketing destinada a mantener una buena reputación ante la ciudadanía, centrado en los grupos de interés y servicios que brindamos; evidencia: publicidad de actuaciones en Facebook, Instagram, Portal Institucional	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	El ayuntamiento realizo una sesión de cabildo abierto en la cual identificamos mediante la revisión y análisis sus necesidades, expectativas y grado de satisfacción. Evidencia: Acta de sesión, resolución y listado de participación.	

2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	En el ayuntamiento se realizó el levantamiento de los grupos de interés. Evidencia: Contamos con el registro de asistencia y acta de asamblea. Entre ellos juntas de vecinos, asociaciones y clubes de interés.	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Se recopiló información mediante levantamiento de problemáticas y de manera recurrente se solicitaron a las diferentes instituciones correspondientes. Evidencias: Acuses	
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.	Hemos realizado el auto diagnóstico CAF, este nos permite evaluar lo que hemos realizado en la gestión, identificando los puntos fuertes y las áreas de mejoras	No se evidencia que se haya realizado el FODA
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	En el ayuntamiento se implementa procesos de consulta ciudadana por los canales digitales y Cabildo Abierto destinado para la aplicación del presupuesto participativo, con la publicidad de los actos. Evidencia; indicador correspondiente SISMAP y Portal Institucional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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).</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con una misión y visión enfocada en su objetivo estratégico y operacional, esta nos permite tener objetivos</p> <p>Evidencia: Plan de Microcuencas Sur Futuro y Plan Municipal de Desarrollo.</p> <p>claros de lo que queremos.</p>	

2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.	El ayuntamiento involucro a los grupos de interés para el desarrollo de estrategias y de la planificación. Evidencia: Acuses de recibo de invitación, Presupuesto participativo, acta de sesión, resolución y listado de participantes	
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	Desde el Ayuntamiento se incentiva la participación de los comunitarios en la elaboración de presupuesto participativo, con mecanismos q	
4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.	El ayuntamiento con la composición de organizaciones sociales a conformado la comisión permanente de género. Evidencia; minuta reunión de seguimiento	
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 destina apoyo a las instituciones y organizaciones medioambientales en programas de reforestación, acciones orientadas a la reducción del consumo energético. Evidencia; redes sociales, programa de reforestación con ASEUVA.	
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 asegura los recursos para cada proyecto planificado. Evidencia: Distribución de los libros financieros. fondo en presupuesto participativo, Disponibilidad en	

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>	<p>Desde la alcaldía contamos con las prioridades definida. Evidencia. Plan de desarrollo municipal a corto y largo plazo.</p>	
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El Ayuntamiento cuenta con sus objetivos estratégicos y operativo bien definido, contamos con planificación en las diferentes áreas Evidencia: Plan de desarrollo municipal</p>	
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>Se comunica a través de las redes sociales, mural informativo, perifoneo y cuñas publicitarias. Evidencia: Publicidad de actos de gobierno por la 104.7 y canales de Tv local.</p>	
<p>4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con su plan de desarrollo estructurado y en ejecución. Evidencia: Plan de desarrollo, Factura de compras durante la ejecución de proyectos y las copias de las contrataciones y mano de obras</p>	
<p>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.</p>	<p>El ayuntamiento realiza monitoreo a través de informe mensuales y trimestrales. Evidencia: Sismap, Informe trimestrales, entre otros.</p>	

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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Desde la alcaldía se evalúan las necesidades e identificamos las áreas con deficiencia. Evidencia: Comunicaciones sobre capacitación y certificaciones.</p>	

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 dispone de una guía CAF, en la cual constituye un espacio de desarrollo e innovación	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Se ha debatido sobre la innovación y La modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes. Evidencias: composición de mesa de participación ciudadana en la Gestión Ambiental Municipal, mapa digital rutas de transporte urbano, lista de asistencias a reuniones sobre estos temas	
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.	El ayuntamiento ha dispuesto la creación de Whatsaap institucional, Facebook, Instagram, para brindar atención ciudadana y canalizar la prestación de servicios. Evidencia: Whatsaap, Instagram, Facebook, Youtube y Portal Institucional.	
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.	Conicionamos el presupuesto anual, basado en la puesta en marcha de mejoras contempladas en la guía CAF. Se evidencia; en publicidad de actuaciones; en el portal: ayuntamientovallejuelo.gob.do	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	El ayuntamiento usa el Rankig del Sismap Municipal, para proponer mejoras junto a los encargados Departamentales. Evidencia: https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/427	

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.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La Dirección de Recursos humanos recibe Solicitudes de personal de los diferentes directores especificando los perfiles de estos. Se ejecuta el diagnostico de capacitación por área, el cual arroja las necesidades de capacitación.</p> <p>Evidencias: Concursos, Contratación de personas, DNC.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se acciona de acuerdo a la ley de función pública 41-08, en cuanto a la flexibilidad de horarios, permisos de maternidad, estudios, igualdad a la diversidad de cultura y género.</p> <p>Evidencia: contamos con una base de datos para solicitudes de permisos de estudios, nacimiento de hijos, maternidad, matrimonio acciones de personal etc.</p>	
<p>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.</p>	<p>El ayuntamiento al momento tiene en existencia un borrador manual de funciones. Evidencia: Indicador correspondiente Sismap Municipal/Vallejuelo</p>	
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>El ayuntamiento a través de la unidad de recursos humanos, y los currículos depositados</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>		<p>No se ha puesto en marcha</p>

<p>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.</p>	<p>Hemos estado dando cumplimiento con el sistema de evaluación de desempeño aplicando sus criterios y socializándolo con los empleados evaluados en reuniones. Evidencia: https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/427</p>	
<p>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.</p>	<p>Se ha puesto en marcha la conformación de la unidad de género, para garantizar la equidad en la composición de empleados. Evidencia: reuniones comisión de género.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Se realizan encuestas y evaluaciones para identificar las necesidades actuales, mediante programa anual de capacitación alineados a los objetivos institucionales. Evidencia: plan anual de capacitación.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>		No se evidencia
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias</p>		No se ha realizado

<p>(pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>		No se ha realizado
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con planes de asistencia a empleados. Evidencia: Acuerdo con la Escuela Vocacional, boletín: https://www.elvalledigital.com/2021/07/ayuntamiento-de-vallejuelo-realiza.html</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>El ayuntamiento dispone nuevas asignaciones en torno a las habilidades, capacidades y tomando en cuenta los niveles de medición</p>	
<p>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).</p>	<p>El ayuntamiento formula su plan de capacitación y lo remite al INAP. Evidencia; sismap/ Indicador 1.05 Plan Anual de Capacitación Formalizado y en</p> <p>Marcha</p>	
<p>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.</p>	<p>El ayuntamiento planifica junto al ministerio de la mujer, organizaciones civiles y asociaciones. Evidencia: Minuta reuniones</p>	

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 ha desarrollado
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	El ayuntamiento realiza reuniones luego de las evaluaciones desempeño trimestral, para tomar consenso de los resultados obtenidos	

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>		No se ha realizado
<p>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.</p>		No se ha realizado
<p>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.</p>		No se ha realizado

4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	El ayuntamiento ha realizado grandes esfuerzos para carnetizar empleados de uso en jornadas de trabajo. Evidencia: empleados carnetizados	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.	Se inició un plan piloto de encuestas a los empleados. Evidencia: SISMAP indicador 1.01 (informe final).	
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.	EL ayuntamiento vela por el buen estado de salud, y las óptimas condiciones de trabajo en toda la organización. Evidencia: mascarillas, dispensadores de gel manitas limpias.	
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 socializa jornadas de trabajo y da libertad en base al cumplimiento con los indicadores de Sismap Municipal.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	El ayuntamiento da fiel cumplimiento en la Ley 41/08 de Función Pública y a las certificaciones medicas remitidas a nuestros departamentos. Evidencia: certificados médicos, constancia permisos.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		
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 ajusta las compensaciones en base a recompensas y reconocimientos para el personal, al cabo de los resultados mensual, trimestral. Evidencia: indicadores del SISMAP MUNICIPAL.	

<p>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.</p>	<p>El ayuntamiento ha solicitado al Ministerio de Administración Pública, la asignación de técnico para poner en marcha la ASP. Evidencia: Oficio, avance mostrado en el Sismap Municipal</p>	
---	---	--

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
<p>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.</p>	<p>El ayuntamiento ha establecido diferentes tipos de relaciones con estos sectores. Evidencia: orden de compra a los pequeños empresarios.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>		<p>No se ha realizado</p>

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 ha realizado
4) Identifican las necesidades de alianzas públicoprivada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se ha realizado
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 dispone dar fiel cumplimiento a los marcos legales de contratación pública pactado en la ley 340-06, Evidencia: se difunden lista de proveedores en el portal de transparencia	

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 ha instalado buzón de sugerencias, realiza actas de asambleas comunitarias, mesas locales sectoriales. Evidencia: SISMAP-PPM, Composición de mesa de seguridad local con el Ministerio de Interior y Policía.	
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.	El ayuntamiento dispone el uso de formularios de quejas, sugerencias y reclamos, ante la oficina de recepción municipal. Evidencia: Indicador de transparencia OAIM	

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 a dispuestos la habilitación de portales para informar y explicar sobre los servicios que se ofrecen en cada departamento. Evidencia: Sismap, Portal Institucional y de Transparencia, https://ayuntamientovallejuelo.gob.do/	No se evidencia
--	--	-----------------

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).		No se ha realizado
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.	Disponemos de nóminas con escala salarial dado que, en algunos cargos ocupacionales, guardan similitudes. Evidencia: Nominas-Portal Institucional	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se ha realizado
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.		No se ha realizado
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	El ayuntamiento elabora su presupuesto partiendo de datos de ingresos y gastos. Evidencia: Sistema de Administración Financiera Municipal (SIAFIM)	

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	El ayuntamiento tiene estructuras de trabajo y responsabilidades delegado en cada departamento que intervienen en el control financiero. Evidencia: Comprobante de Gasto, Orden de Compra, Solicitud de pago, colgadas en el SISMAP; https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/20987	
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 incorpora al mural informativo; las informaciones de interés a la ciudadanía. Evidencia; Mural informativo en marcha con actualización mensual.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>		No se ha realizado
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	El ayuntamiento a través del Departamento de Libre Acceso a la información y dando fiel cumplimiento a la Ley 200-04 de Información Pública. Evidencia: indicador 5. Sismap Municipal, Transparencia de la publicidad de actos de gobierno local	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se ha realizado

Documento Externo
SGC-MAP

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	El ayuntamiento posee correo electrónico, WhatsApp, Facebook, Instagram. Evidencia: capturas de informaciones de correo electrónico.	
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 ha incorporado en los portales institucional el intercambio de informaciones y garantiza que la prestación de servicios sea efectiva y más rápida con la colocación de formularios de interés y publicidad de tasas, arbitrios entre otros. Evidencia: Portal institucional y indicadores del Sismap Municipal, ayuntamientovallejuelo.gob.do y https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/427	
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 cuenta con formularios de renuncia donde los empleados, dejan a nuestro cargo las informaciones de interés para personas a designar	No se evidencia

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se ha realizado
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se ha realizado
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se ha realizado

4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	El ayuntamiento incorpora el uso de portales de diseño gráfico, canva para transmisión de contenidos digital. Evidencia: Boletines de difusión de actuaciones de gobierno local.	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	El ayuntamiento se apoya en el uso de recursos tecnológicos aplicados a la mejora continua, digitalización de todos los documentos salientes y entrantes, canalización de servicios vía correo electrónico. Evidencia: Fotos de escáner, recursos digitales colgados en el Sismap Municipal.	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se ha realizado
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se ha realizado

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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).	La alcaldía asegura el equipamiento y el mantenimiento de las áreas. Física y factura, portal de transparencia Evidencias: Cambio de imagen de la planta	

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 ha dispuesto la accesibilidad sin obstrucción a todos los munícipes. Evidencia; rampas de discapacidad, medios digitales existente	
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 ha realizado
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	El ayuntamiento dispone instalaciones destinada agregar valor al público asistente. Evidencia; mantenimientos a centros comunales, parques y plazas	
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 ha realizado
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 contempla en sus instalaciones rampas de acceso a discapacitados, áreas de estacionamiento y apoyo a transporte público de estudiantes. Evidencia: rampa de acceso en Ayuntamiento, Oficinas internas y remoción de parqueo área frontal.	

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	Áreas de Mejora
	(Detallar Evidencias)	

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>	<p>Desde la alcaldía se designan funciones a los encargados departamentales de cara a las necesidades. Evidencia; minuta reuniones encargados, portal institucional</p>	
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>El ayuntamiento basado en el manual de funciones, aplica las técnicas de asignar responsabilidades. Evidencia: manual de funciones en marcha colgado en Sismap Municipal/Vallejuelo</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>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.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de</p>	<p>El ayuntamiento ha entrado en la medición de los servicios municipales a través del Sismap Municipal/Servicios</p>	

desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se ha realizado

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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>	En la alcaldía están identificados los productos y servicios de los procesos. Evidencias: Mural informativo	No contamos con una cartera de servicios donde estén todos
<p>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.</p>		No se evidencia

3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.		No se ha realizado
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, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	La alcaldía promueve la accesibilidad a la organización a través de grupos de Whatsapp, Correo Electrónico, Redes Sociales, Flexibilidad de Horario. Evidencia: redes sociales y correo	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>	El ayuntamiento ajusta el presupuesto de acuerdo a lo considerado en la guía Caf y planes de mejora. Evidencia: indicador de guía caf, sismap municipal y portal	

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.)	La alcaldía ha organizado grupos de trabajo con diferentes entes de la sociedad civil para identificar problemáticas. Evidencia: listado y fotos de las Asambleas Comunitaria	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se evidencia
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se ha realizado

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>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.</p>	<p>En el municipio se ha realizado encuestas por equipos de consultores diversos. Evidencia; Sismap Servicios, Encuesta Luis Alejo Javier,</p>	
<p>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,</p> <p>predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>		<p>No se ha medido la percepción de los clientes</p>
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).</p>	<p>El ayuntamiento a través de la unidad de asuntos comunitario y presupuesto participativo les toma en cuenta. Evidencia; listado de asistencia PPM, fotografía, comité de seguimiento, en el portal institucional</p>	
<p>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.</p>		<p>No se ha medido la percepción de los clientes sobre la transparencia del Ayuntamiento.</p>
<p>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.</p>		<p>No se ha medido la percepción de los clientes</p>

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>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.</p>		No se ha medido
<p>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.</p>		No se ha medido
<p>3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).</p>		No se ha medido
<p>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.</p>		No se ha medido
<p>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.</p>		No se ha medido
<p>6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.</p>		No se ha medido
<p>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.</p>		No se ha medido

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>		No se ha medido
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>		No se ha medido
<p>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.</p>		No se ha medido
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con un total de 06 canales de interacción con esto alcanzamos el 100% de los municipios.</p>	<p>No se ha medido</p>
<p>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.</p>	<p>El ayuntamiento coloca las informaciones según la establecen los organismos de control y en concordancia con estos de carácter mensual, trimestral y semestral. Evidencia: Sismap Municipal, se mide basada en los indicadores del sismap que son de carácter mensual todos los 15 de cada mes.</p>	
<p>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.</p>	<p>El ayuntamiento se trazó meta para el cierre del año 2024, en la medición del accionar interno para cerrar con un 84.55% y para el 2025 pretende alcanzar al menos un 95%</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>	<p>El ayuntamiento a través a del portal institucional garantiza el acceso a datos abierto a los municipios de carácter mensual. Evidencia: medición Indicador 05 Sismap Municipal, sobre Acceso a la Información Pública.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>En el Ayuntamiento se labora de 08:00 a.m. a 02:30 p.m.; evidencia; listado de asistencia empleados</p>	
<p>6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El Ayuntamiento dependiendo de la tarea a realizar tiene intervalos de tiempo que van 20 a 120 minutos.</p>	
<p>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.</p>	<p>Los servicios tienen un costo de: Certificaciones de contrato de energía eléctrica RD\$100.00 Certificación de solicitud de licencia ambiental RD\$0.0 Certificación de declaración ante la oficialía civil RD\$0.0 Certificación de traslado de animales RD\$200.00. Registro de acto de venta RD\$1,000.00 Certificación de no RD\$0.0 Entre otros</p>	<p>No se ha medido el costo de los servicios</p>

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 la gestión de los distintos servicios
---	--	--

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 mediante la medición de los datos que se obtienen en el listado de participantes de presupuesto participativo obtiene asistencia ascendente a una cantidad de 30 personas y los mismo forman parte del proceso. Evidencia; medición de cumplimiento Sismap Municipal Gestión interna.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la		No se ha medido

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
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

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

<p>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.</p>	<p>El ayuntamiento realiza mediciones basadas en el presupuesto participativo. Evidencia: indicador 7 del Sismap Municipal</p>	
<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con un portal de transparencia el cual es vigilado por ética pública. Evidencia: mediciones aplicadas al indicador 05 de Sismap Municipal https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/427</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>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.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y</p>		<p>No se ha medido</p>

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.		No se ha medido
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
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
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
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
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

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

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 cuenta con mediciones
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se cuenta con mediciones
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 cuenta con mediciones
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 cuenta con mediciones
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se cuenta con mediciones

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 de los equipos de trabajo.		No se cuenta con mediciones
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 cuenta con mediciones

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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 cuenta con mediciones
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 cuenta con mediciones
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 cuenta con mediciones
4) 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
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>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.</p>		No se cuenta con mediciones
<p>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.</p>		No se cuenta con mediciones
<p>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.</p>		No se cuenta con mediciones

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.</p>		No se cuenta con mediciones
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>	<p>El ayuntamiento involucra todo el personal en materias de mejoras y cuenta con la participación activa de más de 100 empleados de acuerdo a sus condiciones de salud al momento de la realización de actividades. Evidencia: actos de rendición de cuenta, primer picazo a obras, minutas reuniones general, entre otras, que se pueden contactar en el sistema de medición Sismap Municipal-</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>		No se cuenta con mediciones
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.</p>		
<p>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 municipios.</p>	<p>El ayuntamiento ha delegado la capacitación del personal a Instituto de Administración Pública (INAP), los mismos arrojan mediciones al Sismap Municipal en el indicador correspondiente. Evidencia; informe de capacitaciones trimestral, Sismap Municipal.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>		No se cuenta con mediciones
<p>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).</p>		No se cuenta con mediciones
<p>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.</p>	El ayuntamiento cuenta con un 90% de personal impactado en capacitación de acuerdo a los programas de capacitación que son agendados trimestral. Evidencia: indicador de capacitaciones en el Simap Municipal	
<p>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.</p>		No se cuenta con mediciones y no se ha aplicado

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
<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>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).</p>	<p>El ayuntamiento se involucra en las gestiones ante instancias del estado en hacer crecer el impacto de la gestión más allá de nuestra misión institucional. Evidencia: apoyo a ferias coopgrasur, jornadas de vacunación, eventos deportivos por festividades, portal institucional y boletines de gestión establecidos en el indicador 05 de Libre Acceso a la Información Pública.</p>	
<p>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.</p>		<p>No se cuenta con mediciones</p>
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con mediciones, por la firma encuestadoras referidas por la Liga Municipal Dominicana, para la institución concursar en incentivos especiales de acuerdo a los resultados obtenidos. Evidencia: encuesta cesal, encuesta LMD 2021</p>	

<p>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.</p>		<p>No se cuenta con mediciones</p>
<p>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.</p>		<p>No se cuenta con mediciones</p>
<p>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.</p>		<p>No se han medido</p>

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</p> <p>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).</p>		No se cuenta con mediciones
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>		No se cuenta con mediciones
<p>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.).</p>		No se cuenta con mediciones

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>		<p>No se cuenta con mediciones</p>
<p>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.</p>	<p>El ayuntamiento participa activamente en todas las actividades que le son convocadas de esta índole, se evidencia en el Sismap Municipal en las actuaciones de gobierno local.</p>	<p>No se han medido,</p>
<p>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.</p>	<p>El ayuntamiento participa con las representaciones de los demás departamentos. Evidencia; seminarios de buenas prácticas municipales en San Juan y Bánica.</p>	<p>No se cuenta con mediciones</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para municipios o para empleados).</p>	<p>El ayuntamiento conjuntamente con la Unidad de Atención Primaria, fomenta planes de prevención dirigidos a empleados en riesgo laboral y otros que así lo demanden. Evidencia: jornada de vacunación 2da y 3ra dosis Pandemia Covid-19, en el portal institucional. Ayuntamientovallejuelo.gob.do</p>	
<p>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</p>		<p>No se cuenta con mediciones</p>

acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	El ayuntamiento cuenta con un volumen de más de 30 voluntarios, evidencia: Defensa Civil, Cuerpos de bomberos en jornadas de limpieza y prevención antes desastres naturales, calamidad pública entre otras.	

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 ha medido la cantidad de servicios, ni de obras realizadas.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Se han establecido programas de mediciones de los cuales hemos formado parte instruidos por la Liga Municipal Dominicana. Evidencia: Encuesta de Servicios realizadas en 2021 en nuestro Municipio.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido el grado de cumplimiento de contratos, acuerdos o convenios.

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Contamos con ficha de revisión realizadas por analistas de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. Evidencia; portal de transparencia en el apartado de auditorías.	No se ha medido
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	El Ayuntamiento dentro de los indicadores de medición en el Sistema de Monitoreo Municipal (SISMAP), se encuentra el indicador 01 que busca medir la gestión de recursos humanos y gestión del mismo conocimiento. Evidencia: https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/427	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se ha medido
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	Se ha logrado un 100% de cumplimiento con los convenios firmados. Evidencia: Portal de Transparencia-proyectos de desarrollo	

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 ha medido
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	El ayuntamiento se ha posicionado en los últimos cuatro informes en una escala de 70 a 84.55%. Evidencia; ranking SISMAP indicador	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se han realizado auditorías
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 han medido
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El ayuntamiento cumple en más de un 90% con los objetivos trazados anual. Evidencia: ejecuciones trimestrales y análisis de aplicación de los fondos. Evidencia: Sismap Municipal: indicador DIGEPRESS y Contraloría General de la República.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se cuenta con mediciones relacionadas al costo efectividad

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.

Documento Externo
SGC-MAP