

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL SAN JUAN DE LA MAGUANA

FECHA:

Agosto 2024

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Documento Externo
SGC-MAP

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El Ayuntamiento de San Juan de la Maguana tiene formulada su misión y visión. Evidencia: Misión y Visión.</p>	<p>No fueron involucrados todos los grupos de interés.</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>Existe un Manual de Ética, debidamente aprobado por la Sala Capitular. Evidencia: Resolución de aprobación.</p>	<p>Fueron involucrados todos los grupos de interés.</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>Se ha establecido una comunicación de misión, visión, valores, objetivos con todos los empleados. Evidencia: Comunicaciones y acuse de recibo.</p> <p>Evidencias: En el Ayuntamiento de San Juan de La Maguana fue revisada y modificada misión y Visión en el 2013; y revisada nueva vez en el 2017 sin presentar cambios en esta ocasión.</p>	<p>No fueron involucrados todos los grupos de interés.</p>
<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los</p>	<p>Existe un Manual de Ética, debidamente aprobado por</p>	<p>No fueron involucrados todos los grupos de</p>

<p>valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.</p>	<p>la Sala Capitular. Evidencia: Resolución de aprobación.</p>	<p>interés.</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>Existe un Manual de Ética, debidamente aprobado por la Sala Capitular. Evidencia: Resolución de aprobación.</p> <p>Se prohíbe el manejo de dinero a los inspectores en el área de cobro, no usando talonarios de recibo, atreves de la modernización de Oficina de Gestión Tributaria. Evidencia: Recibos de pago</p>	
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>En el Ayuntamiento se realizan reuniones semanales con el Alcalde, donde se da seguimiento a la gestión y compromisos de reuniones anteriores; reuniones con las áreas como la Dirección de Aseo Municipal y la Dirección de Desarrollo Social y Asuntos comunitarios, Mayordomía Evidencias: Actas de reuniones, registro de participantes.</p>	<p>No contamos con resultados de medición</p>

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.		
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

<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>Contamos con un Organigrama, Manual de funciones y Manual de Puestos. Evidencia: Resoluciones aprobadas por el Concejo de regidores.</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>Priorizamos las necesidades de la gestión relacionados con la estructura organizativa. Evidencia: Ascensos del personal.</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>Contamos la Unidad de Gestión de Género. Evidencia: Nomina de la Oficina de Género y la diversidad presentada en los puestos.</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>Contamos con el Consejo de Desarrollo Municipal. Evidencia: Actas de Asamblea de conformación, Resolución de aprobación, Reglamento de funcionamiento</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>Contamos con un Comité de Mejora de Gestión de la Calidad Evidencia: Designación del Comité.</p>	

6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para e monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización		No contamos con resultado de medición
7) Designan un enlace responsable del sistema y mensualmente reuniones con los el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	Contamos con un responsable del SISMAP. Evidencia: Designación del Responsable.	
8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	El Ayuntamiento ha realizado dos Autoevaluaciones CAF previa a esta. Evidencias: Autoevaluación CAF 2023	No se involucran todos los grupos de interés.
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Contamos con el sistema financiero municipal y pago electrónico Evidencia: MUNICIPIA y un sistema de Gestión integral de los Arbitrios	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Atreves de las reuniones, encabezada por la alcalde y programadas cada 7 días. Evidencia: Convocatoria y acuse de recibido.	No se ha generado flujo gramas de procesos.
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.	Contamos con un buzón de sugerencias interno. Evidencia: Fotos del buzón. El Ayuntamiento cuenta como medio de comunicación la página web, y algunos correos institucionales por área; y un mural informativo. Evidencia: Correo institucional y página web y mural.	Aun no contamos con un Buzón de sugerencia externo.
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Se realiza, los equipos que integran los trabajos permanentes a través de un equipo técnico. Evidencia: Convocatoria y acuse de recibido.	
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.	A través de las diferentes estructuras presente en la organización. Evidencia: Reuniones y presentación de las iniciativas al Concejo e Regidores.	

	Por medio de las reuniones con áreas específicas. Evidencias: Vistas públicas sometidas al Concejo, Sesiones, reuniones tanto con el Concejo como con el personal.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	A través de la Asociación de Servidores Públicos. Evidencia: Acta de Asamblea de la ASP	No se evidencia.
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.	A través de la Asociación de Servidores Públicos. Evidencia: Acta de Asamblea de la ASP	No se evidencia.
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.	A través de las reuniones, encabezada por la alcaldesa y programadas cada unidad departamental. Evidencia: Convocatoria, acuse de recibo y lista de asistencia.	No contamos con resultados de medición
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.	Contamos con un Brochure donde se muestra: La Visión, Misión, valores y los servicios que presentamos. Evidencia: El Brochure	
5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna,	A través de las reuniones periódicas, programadas a solicitud de la alcaldesa. Evidencia: Convocatoria, acuse de recibo y lista de asistencia.	

para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.		No contamos con resultados de medición
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Si, a través de la promoción de empleados a cargos superiores. Evidencia: Carta de designación.	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Si se fortalecen con las capacitaciones y cursos. Evidencia: Plan de Capacitación.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Evidencia: Plan de capacitación en curso Se reconoce el esfuerzo de trabajo, a través de los ascensos. Evidencia: Carta designación	No se evidencia un reconocimiento por equipo

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 las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	A través del Consejo Municipal de Desarrollo. Evidencia: Acta de formación del CDM, Resoluciones aprobadas por el Concejo de regidores.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	A través de la Mesa de Seguridad Ciudadana. Evidencia: Información de noticieros.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se toman como referencia para Incluir en el presupuesto anual. Evidencia Presupuesto Anual.	

4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Si, Evidencia: mediante Brochure, pagina web, SISMAP Municipal.	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	Básicamente a las comunidades beneficiadas. Evidencia: Presupuesto Participativo y Plan de Riesgo. Se realizan trabajos interinstitucionales y coordinados.	
6) Participan en actividades organizadas por profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se hace presencia a través de las invitaciones recibidas. Evidencia: Acuse de recibidos de invitación. Si, Evidencia: la formación de la Red de Seguridad y Soberanía Alimentaria RED San y La formación del CMD.	No contamos con resultados de medición
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.	Si, dentro del marco de las publicaciones se hace referencia al cumplimiento de cosas requeridas. Evidencia. Brochure de Gestión Tributaria y Brochure de limpieza de ciudad.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal:		
1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	A través de la revisión periódica de las resoluciones de interés que aprueban iniciativas de interés local, nacional e internacional. Evidencia: Resoluciones de ratificación.	No se hace con frecuencia
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se han identificados algunos grupos de interés, club, centro de madre, junta de vecinos, asociaciones campesinas. Evidencia: Presupuesto participativo.	No se evidencia en su totalidad.
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.		No se evidencia
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Se realiza cuando se elabora la guía CAF Evidencia: Con la presentación del antiguo Autodiagnostico CAF y análisis FODA.	No se cuenta con Plan Estratégico
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Se hace con los grupos de interés internamente. A través de reuniones periódicas con el equipo de Presupuesto Participativo y Consejo Municipal de Desarrollo. Evidencias. Resoluciones y actas de reuniones con el CDM y PPM	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).	Se evidencia que el marco institucional esta basado en las prioridades del desarrollo del Municipio. Si, Evidencia: Análisis FODA y el Plan municipal de Desarrollo.	No contamos con plan estratégico

<p>2) Involucra a los grupos de interés en la 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.</p>	<p>Se hace con los grupos de interés internamente. A través de reuniones periódicas con el equipo de Presupuesto Participativo y Consejo Municipal de Desarrollo.</p>	<p>No se evidencia en su totalidad.</p>
<p>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.</p>	<p>Se realiza por medio de las reuniones de programación del Presupuesto Anual, donde se contemplan las obras del PPM 2022</p> <p>Si, Listado de convocatorias y de participantes, así como las actas de asambleas.</p>	
<p>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.</p>	<p>Contamos además de la comisión Permanente de Género, también contamos con la conformación de la Oficina de Género y Familia.</p> <p>Evidencia: Designación de la Comisión y la designación del persona de la oficina</p>	<p>Se muestran algunos atrasos en el cumplimiento de los plazos</p>
<p>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.</p>	<p>Si, Trabajamos apegado a la Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales (Ley No. 64) y ordenanzas que regulan el cuidado de medio ambiente en la zona urbana.</p> <p>Evidencias: Copias de Ordenanzas</p>	
<p>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.</p>	<p>A través de talleres de capacitación y la Evaluación del Desempeños; Cronograma de Inversión del Presupuesto anual y cronograma de inversión PPM 2022</p> <p>Evidencia: Copias listado de capacitación y Cronograma de inversión PPM</p>	<p>No contamos con resultados de medición</p>

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

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

La Entidad Municipal:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	Después de identificadas las necesidades, percibida mediante evaluación o recibir alguna queda de debilidad en algún servicio, coordinamos la solución de dicha necesidad a través del departamento competente. Si, Evidencia: realiza a través de los encargados departamentales, UGAM, Gestión tributaria, Cementerios y Funerarias, PPM, etc.	No se cuenta con indicadores en todas las áreas.
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Después de identificadas las necesidades, percibida mediante evaluación o recibir alguna queda de debilidad en algún servicio, coordinamos la solución de dicha necesidad a través del departamento competente. Si, Evidencia: realiza a través de los encargados departamentales, UGAM, Gestión tributaria, Cementerios y Funerarias, PPM, etc.	No se cuenta con indicadores en todas las áreas.
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Se hacen planificaciones para alcanzar Resultados, con operativos de limpieza y el PPM. Evidencia: Convocatoria al personal relaciones Pública y el Mural de Información.	
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.	A través del Auto diagnostico y la evaluación de la mejoras. Evidencias: Informe del Plan de Mejora.	No se mide el rendimiento de la organización a todos los niveles.
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.	Si, Evidencia: A través de la Evaluación de Desempeño, a través del SISMAP Municipal y Sismap Servicios	No se cuenta con métodos de monitorización o evaluación periódica de los logros a todos los niveles.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Evidencias: Desde el Ayuntamiento se ha realizado un benchmarking en el Municipio de Comendador para acondicionar un Play. Se han asesorado a Municipios en la Provincia y algunos Distritos Municipales sobre la elaboración de Fiestas Patronales, Manejo de residuos sólidos, y otras iniciativas. Se ha realizado Benchlearning con el Ayuntamiento de La Vega para la logística del Carnaval.	
2) Construye una cultura impulsada por la entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.	A través de los encuentros con otros Ayuntamientos, para compartir experiencia para la implementación de herramientas tecnológicas aplicada al cumplimiento de las exigencias del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública. Si, Evidencia: Las reuniones para dar seguimiento a los indicadores del SISMAP.	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Si, En la elaboración y ejecución del plan de mejora después de haber hecho una Autoevaluación previa. Evidencia: Actas de encuentros con los grupos de interés, para la elaboración del Plan de Mejora, y talleres con la OGTIC.	
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.	A través de encuentros, después de hacer un levantamiento de las necesidades, se toman las ideas del personal que satisfagan las necesidades presentadas y se procese a las solución, tomando en cuenta que estas cumplan con los objetivos de la organización. Evidencia: Lista de asistencia y relación de recibido.	No se cumple con las tareas en su totalidad.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.	Si, se elabora el presupuesto Anual y se desarrollan levantamientos de necesidades en las asambleas comunitarias Evidencia: Programación en el Presupuesto Anual del PPM 2021.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la	Si, Una vez elaborado el Autodiagnostico, hacemos	No se cumple con las tareas en su totalidad.

mejora continua.	una levantamiento de los puntos a mejorar y realizamos un Plan de Mejorar y le damos seguimiento.	
------------------	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Si, A través de la Evaluación del Desempeños y herramienta como el auto diagnostico y el Plan de Capacitación. Evidencias: Copias de las herramientas mencionadas	No se ejecuta a un 100% de los empleados.
2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Si, Cumplimos con lo requerido por la ley 41-08 y en la Ley 176-07, contamos un Manual de Organizaciones y el de Puesto, ambos debidamente Autorizado por e Concejo de Regidores. Evidencias: copias de las Resoluciones	NO se cumple en su totalidad con los lineamientos de la mencionada ley.
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.	SI, contamos un Manual de Organizaciones y el de Puesto, Manual de Funciones, Manual de Puestos y Códigos de Ética, todos debidamente Autorizado por e Concejo de Regidores. Evidencias: copias de las Resoluciones de cada instrumento mencionado	No se cumplen en su totalidad.
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.	SI, Se evalúa el perfil requerido en el manual de Funciones y puesto de la organización, para ocupar un determinado puesto, tratando que sus intereses estén alineados a nuestra misión. Evidencia: Copia de manual de funciones y puesto.	No se cumple con los proceso de selección en su totalidad.

5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Sí, través de la Evaluación de Desempeño y las comunicaciones de ascensos. Evidencias: resultado de la ultima evaluación del desempeño	No se cumple con los criterios de selección establecido por la ley en su totalidad.
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.	En el Ayuntamiento se toman en cuenta las capacidades y buen desempeño del personal para posibles promociones. Sí, Evidencia: Contamos con un manual de puestos.	No contamos con resultados de medición
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.	Sí, Evidencia: Diversidad presentada en la nómina.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Sí, Mediante la evaluación del desempeño, Planes de Capacitación y Plan de Mejora. Evidencia: Resoluciones de los Instrumentos Sí, a través de la Plan de capacitación continua, Mediante la evaluación del desempeño, Planes de Capacitación y Plan de Mejora.	

	Evidencia: Resoluciones de los Instrumentos	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	Si, Se hace con consenso para determinar las debilidades y áreas a mejorar.	
4) Establece planes de desarrollo de competencias 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.	Si, a través de los reconocimientos otorgado por la sociedad civil, Carta de Designación y organizaciones al ayuntamiento Evidencia: Copias de los reconocimientos	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Si, Se designación de una persona con experiencia para brindar apoyo al empleado nuevo. Evidencia: Copias de las asignaciones.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Si, Se designación de una persona con experiencia para brindar apoyo al empleado nuevo. Evidencia: Las designaciones a nuevos puestos.	No contamos con resultados de medición
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).	Si, a través de la realización de talleres de capacitación en línea. Evidencias: Copia del Plan de Capacitación	No contamos con resultados de medición
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.	Si, a través de la realización de talleres de de manera presencial, capacitación en línea por Zoom, otras plataformas de video conferencia, a través de la oficina de Género y Familia y demás departamentos	No contamos con resultados de medición

	que involucran la institución. Evidencias: Plan de Capacitación y Listas de Asistencias.	
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 realiza.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se realiza.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	Si, a través de reuniones periódicas con el personal Evidencia: Circular donde se invitan al personal, a los fines de tratar los problemas.	
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.		No son involucrado.
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.	Si, lo logramos a través de las reuniones de los Directores o Encargado y los empleados de menor jerarquía. Evidencia: Hojas de asistencia de reuniones.	

4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Si, Algunas aéreas y algunos empleados están debidamente identificados. Evidencias: Copia de Carnet de identificación y fotos de identificación de departamento en puertas.	No se hace en su totalidad
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se realiza
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.	Si. Otorgas licencias por enfermedad, vacuna periódicamente a los empleados que manejan los residuos sólidos. Evidencia: Documentación de licencia y permisos de los empleados	No contamos con resultados de medición
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	Si. Evidencias: Documentación de permiso por razones de estudios.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Si. Evidencias: Documentación de permiso por maternidad.	No contamos con resultados de medición
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Si, Evidencias: Rampas construida para la entrada y salida de personas con discapacidad. Evidencias: Coordinación en el Rally.	

<p>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).</p>	<p>Desde el Ayuntamiento se toma en cuenta el personal que requiere de ayuda para reparación de su vivienda, por medio de la entrega de materiales y personal como mano de obra.</p> <p>Se ha gestionado además la obtención de medio solares a quienes no poseen vivienda propia. En el Ayuntamiento contamos además seis empleados con algunas discapacidades mentales, que se han sido integrado a la vida laboral, dentro de sus posibilidades.</p> <p>Se le aporta con la entrega de medicamentos, a algunos empleados. Se cuenta con una Rampa a la entrada para el acceso de algunos de los discapacitados.</p> <p>Evidencias: Nomina del personal, entrega de materiales, solares, medicamentos, Rampa de acceso.</p>	<p>No contamos con resultados de medición</p>
<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>Si. Evidencias: Actas de Asambleas y reuniones, con la ASP.</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:</p> <p>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</p>	<p>Si, Evidencias: A través de la capacitación por compras y contrataciones públicas, para la actualización de nuestra relación de proveedores del estado. Además se realiza a través de encuentros y reuniones con diferentes grupos de interés externos a los fines de captar nuevos proveedores.</p>	

<p>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>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>Si, Se desarrollar servicios de trabajos de bacheo de calles, limpieza de cañadas y predios, en coordinación con sectoriales que hacen vida en el municipio.</p> <p>Evidencias: Fotos y recortes de noticias.</p>	
<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.</p>	<p>SI, Se establecen los procesos y responsabilidades en los acuerdos y actas levantadas en las reuniones de coordinación.</p> <p>Evidencia: Actas impresas y hojas de asistencias</p>	<p>No se realiza en su totalidad</p>
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Si, se han realizado acuerdos y coordinación con INAPA, Las Fuerzas Armadas, La Gobernación, Grupos Sociales, para desarrollar acciones de desarrollo.</p> <p>Evidencias: Fotos y recortes de noticias.</p>	<p>No existen evidencias escritas.</p>
<p>5) Aseguran los principios y valores de la perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Si, a través de los procesos de Compras y contratación.</p> <p>Evidencias: Procesos de compras colgados en el portal de transparencia</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en</p>	<p>Si, a través del PPM y las actividades de educación ciudadana con las juntas de vecinos.</p>	<p>No se realiza en su totalidad</p>

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.	Evidencias: Listas de asistencia de las actividades	
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 municipios, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.	Si, a través de la elaboración y ejecución del presupuesto participativo municipal (PPM) y encuentro de socialización con el CMD. Evidencias: Asambleas Comunitarias del PPM y el CMD.	No se realiza en su totalidad
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.	Si, Se gestiona a través de los Informes trimestral, notas de prensas, boletines atreves de nuestro portal y rendición de cuenta del PPM	No se realiza en su totalidad

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).	Si, Se someten la mayoría de los procesos de compras y contrataciones a LICITACION y se cumple con lo establecido en la Ley. 176-07. Evidencias: Procesos colgado en el portal de transparencia	NO se cumple con lo establecido en su totalidad.
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.	Si, se tiene la implementación salarial, por departamento y tomando en cuenta los niveles ocupacional sin tomar en cuenta el género. Evidencia: Nomina colgada en el portal de transparencia del Ayuntamiento.	No se realiza en su totalidad

3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Si, a través del Presupuesto Anual. Evidencias: presupuesto anual colgado en los diferentes medios de difusión.	No se realiza en su totalidad
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.	Si, Contamos con el sistema Integrado Municipia 40 y Sistemas de Gestión tributaria. Se realizan los estados financieros conforme a los lineamientos de las entidades de seguimiento a las Instituciones gubernamentales según lo establecido por la ley de Presupuesto Nacional. Evidencias: fotos de los sistemas y informes impresos.	
5) Introduce sistemas de planificación, de control y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	Si, a través del PPM y la Oficina de Genero y Familia Evidencias: Asistencia de reuniones y asambleas comunitarias.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Si. A través del el Organigrama y Los informes del contralor. Evidencias: Copia del Organigrama y informes del financieros	No contamos con resultados de medición
7) Asegura transparencia financiera publicando en 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 presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	Si, A través de MUNICIPIA 40, Pagina Web del ayuntamiento y formamos parte del SISMAP y los informes financieros elaborados mensual, trimestral, semestral y anual. Además contamos con un sistema de Gestión tributaria. Evidencias: Copia de cada proceso	No contamos con resultados de medición

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Entidad Municipal:		
1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Si, A través de MUNICIPIA 40 y Pagina Web del ayuntamiento. Además contamos con un sistema Integrado de Gestión tributaria. Evidencias: Copias, fotos y informe de los procesos.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Si, A través de MUNICIPIA 40, Pagina Web del ayuntamiento y sistema de Integrado de Gestión Tributaria. Evidencias: Copias, fotos y informe de los procesos.	
3) Aprovecha las oportunidades de la digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Si, A través de MUNICIPIA 40, Pagina Web del ayuntamiento y sistema de Integrado de Gestión Tributaria. Capacitación del Personal con cursos a través de la OGTIC, sobre el manejo de información. Evidencias: Copias, fotos y informe de los procesos.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Si, Consejo Municipal de Desarrollo, Plan Municipal de Desarrollo y el Presupuesto Participativo. Evidencias: Copias, fotos y informe de los procesos.	
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.	Si, A través de Mural informativo, la página Web, un Boletín informativo y la memoria anual. Si, Evidencias: Mural informativo, de la Página Web, SISMAP, Brochures. Evidencias: Copias, fotos y informe de los procesos.	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar	Existe un banco de datos de cada empleado en el RRHH. (MUNICIPIA 40).	No contamos con resultados de medición

en la organización se retiene dentro de la misma.	Evidencias: Copias, fotos y informe de loa plataforma.	
---	--	--

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.	SI, Manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40, Nuestro portar de transparencia (Pagina Web) y Sistema integrado de Gestión Tributaria. Evidencias: Copias, fotos y informe de los plataforma.	No se realiza en su totalidad
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	SI, Manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40, Nuestro portar de transparencia (Pagina Web) y Sistema integrado de Gestión Tributaria. Evidencias: Copias, fotos y informe de loa plataforma.	No se realiza en su totalidad
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)	SI, Manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40, Nuestro portar de transparencia (Pagina Web) y Sistema integrado de Gestión Tributaria. Contamos con técnicos de manejo de la página Web, Enc. De Planificación con manejo eficaz y eficiente de las herramientas propias de sus funciones. Evidencias: Copias, fotos y informe de los plataformas.	No se realiza en su totalidad
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.	SI, a través del manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40. Nuestro portar de transparencia (Pagina Web con un correo institucional) y Sistema integrado de Gestión Tributaria. Evidencias: Copias de los informe del sistema financiero.	No se realiza en su totalidad

<p>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</p>	<p>Si, Manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40, Nuestro portar de transparencia (Pagina Web con un correo institucional) y Sistema integrado de Gestión Tributaria automatizado.</p> <p>Evidencias: Copias de los informe del sistema financiero.</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Si, Se realizan chequeo y mantenimientos periódicos de las redes.</p> <p>Evidencias: Copia de los reportes de mantenimiento</p>	<p>No se realiza en su totalidad</p>
<p>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.</p>		<p>No se realiza.</p>

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Si, Existe centralización del edificio matriz además hay emplazamientos físicos de la organización municipal para ofrecer mejor calidad a los munícipes. Acuerdos interinstitucional.</p> <p>Evidencias: Fotos de las instalaciones</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>	<p>Si, Para cada departamento hay oficinas individuales y contamos con rampas de acceso para personas alguna discapacidad.</p> <p>Evidencias: Fotos de las instalaciones</p>	

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.	Si, Para cada departamento hay oficinas individuales. Contamos con puntos limpios en toda la ciudad y con un buen sistema de manejo de los RS. Evidencias: Fotos de las instalaciones	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Si, tenemos el salón de actos a la disposición de la ciudadanía para la celebración de reuniones. Registro mensual de los préstamos del salón. Evidencias: Fotos de las instalaciones	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Si. Contamos con un auditor interno y un contralor municipal. Además estamos tecnificando las oficinas de la Gestión Tributaria. Evidencias: Certificación del responsable del puesto	
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.	Si, Las entradas y salida a las instalaciones del Palacio Municipal cuentan con libre Acceso al público y empleados y contamos con rampas para personas con alguna discapacidad. Evidencias: Fotos de las instalaciones	No contamos con resultados de medición

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Si, contamos con un CDM y Plan Municipal de desarrollo y las reuniones periódicas con el CDM, Levantando acta en cada encuentro y un trabajando en la elaboración del catastro Municipal. Realizamos informes financieros y lo colgamos en la página web y lo reportamos al SISMAP. Contamos con un manual de puesto donde se describe la función de cada responsable departamental.	El PMD no esta actualizado

	Evidencias: Copia y fotos de los Proceso	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	SI, Manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40, Nuestro portar de transparencia (Pagina Web con un correo institucional) y Sistema integrado de Gestión Tributaria. Evidencias: Fotos y reportes de los sistemas	
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.)	SI, A través de los Planes que elaboramos: Plan Municipal de Desarrollo, Auto Evaluación, Plan de Capacitación, Presupuesto Participativos. Evidencias: Copia de los procesos	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Si, Contamos con un Encargado de la Oficina Municipal de Desarrollo y una Oficina de Gestión Tributaria debidamente equipada. Evidencias: Certificado de los encargados y fotos de las oficinas	
5) Simplifica los procesos de forma regular, es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Si, a través de la modificación de Ordenanzas siguientes: Modificar la Ordenanza de Gestión Tributaria en el 2017 y modificación de cobro de limpieza y aseo en el 2021. Evidencias: Copias de las ordenanzas	

6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	<p>SI, Hemos sido tomado en cuenta para dictar conferencias. Fuimos galardonado entre 2 municipios Piloto, para la ejecución del "Proyecto de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional para la Gestión Integral de Residuos Sólidos FOCIGIRS 2".</p> <p>Evidencias: Hoja de asistencias de los encuentros</p>	No contamos con resultados de medición
7) Establece indicadores de resultados para ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.	<p>SI, Manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40, Nuestro portar de transparencia (Pagina Web con un correo institucional) y Sistema integrado de Gestión Tributaria. Mejoramiento de las oficinas de Gestión tributaria, con ello intervención de las oficinas que brindan servicios a los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Fotos y copia de los procesos</p>	No contamos con resultados de medición
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).	<p>SI, a través del manejo del sistema financiero a través de la plataforma MUNICIPIA 40, Nuestro portar de transparencia (Pagina Web con un correo institucional) y Sistema integrado de Gestión Tributaria. Mejoramiento de las oficinas de Gestión tributaria, con ello intervención de las oficinas que brindan servicios a los ciudadanos</p> <p>Evidencias: Copias y fotos de los procesos</p>	No contamos con resultado de medición

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

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

La Entidad Municipal:		
1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.	<p>SI, Algunos procesos como las festividades de las navidades, Patronales y Carnaval, la realizamos con la reutilización de materiales de los años anteriores.</p> <p>Evidencias: Copias y fotos de los procesos.</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>SI, Hacemos procedimientos de gestión de reclamos, desde las Oficinas vinculadas a la prestación de servicios y el Buzón de sugerencias.</p> <p>Evidencias: Copias de algunas reclamaciones y fotos del buzón de sugerencias</p>	
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.	<p>Si, Contamos con una Oficina de Genero y familia y desde la Dirección de Desarrollo social y Acción Comunitaria</p> <p>Evidencias: Fotos de las Oficinas mencionadas</p>	
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, tablonas de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.		No se realiza

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

Documento Externo
SGC-MAP

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>	<p>SI, Se desarrolla el Presupuesto Anual y el Presupuesto Participativo Municipal; Acuerdos y coordinación de Operativos Limpieza y Saneamiento de Cañadas con otras instituciones.</p> <p>Evidencias: Copia del presupuesto y lista de asistencia encuentros de coordinación con otras instituciones</p>	
<p>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.</p>	<p>SI, Acuerdos y coordinación de Operativos Limpieza y Saneamiento de Cañadas con otras instituciones.</p> <p>Evidencias: lista de asistencia encuentros de coordinación con otras instituciones</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>Si En conjunto con el departamento de acción comunitaria. Ej. CENTRO DE MADRES Y JUNTAS DE VECINOS.</p> <p>Evidencias: lista de asistencia encuentros de coordinación con Juntas de vecinos</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Si, reuniones de trabajo donde se asignan responsabilidades de acuerdo a sus funciones. Los acuerdos se hacen para definir roles los cuales conllevan acuerdos logísticos.</p> <p>Evidencias: Copia de convocatorias y lista de asistencia de reuniones con los empleados.</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el 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.</p>	<p>SI, a través de FEDOMU, Asociación de Servidores Públicos, Liga Municipal Dominicana, el departamento de Gestión Tributaria y demás departamento relacionados con brindar servicio a la ciudadanía.</p> <p>Evidencias: Convocatorias y hoja de asistencia de reuniones de coordinación.</p>	

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	SI, A través de FEDOMU y Asociación de Servidores Públicos. Evidencias: Convocatorias y hoja de asistencia de reuniones de coordinación.	No contamos con resultados de medición
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre:		
1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		No existen mediciones
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No existen mediciones
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No existen mediciones

<p>4) Transparencia, apertura e información</p> <p>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>		No existen mediciones
<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>		No existen mediciones

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 existen mediciones.
<p>2) Calidad de los productos y servicios</p> <p>tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.</p>		No existen mediciones.
<p>3) Variedad de los servicios ofrecidos para las necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).</p>		No existen mediciones
<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 existen mediciones

5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No existen mediciones
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No existen mediciones.
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No existen mediciones.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.		No existen mediciones
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.		No existen mediciones
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No existen mediciones

4) Cumplimiento a los estándares de servicio Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No existen mediciones
---	--	-----------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.		No existen mediciones
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.		No existen mediciones
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No existen mediciones
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No existen mediciones
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No existen mediciones
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No existen mediciones

7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.	No existen mediciones
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 existen mediciones

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.		No existen mediciones
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No existen mediciones
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No existen mediciones
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No existen mediciones

5) Alcance de la revisión periódica realizada con los 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 existen mediciones
--	--	-----------------------

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

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Documento Externo
SGC-MAP

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 (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>		No se cumple en su totalidad.
<p>2) Involucramiento de las personas de la en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>		No existen mediciones
<p>3) Participación de las personas en las actividades de 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.</p>		No existen mediciones.
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>		No existen mediciones

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 existen mediciones
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No existen mediciones
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 existen mediciones
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 existen mediciones
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 existen mediciones

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:		No existen mediciones
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 existen 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 existen 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 existen 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 existen mediciones
5) La comunicación interna y las medidas de comunicación.		No existen mediciones
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No existen 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 existen mediciones

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No existen mediciones
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		No existen 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 existen 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 existen mediciones
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No existen mediciones.

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

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

<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo</p> <p>La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.</p>		<p>No existen mediciones</p>
---	--	------------------------------

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. 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 renunciaciones de personal, etc.</p>		<p>No existen mediciones</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>		<p>No existen mediciones</p>
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>		<p>No existen mediciones</p>
<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>No existen mediciones</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</p>		<p>No existen mediciones</p>

personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		No existen mediciones
2) Indicadores sobre el uso de herramientas de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No existen mediciones
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.		No existen mediciones
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No existen mediciones

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>		No existen mediciones
<p>2) La reputación de la organización como relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>		No existen mediciones
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general 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>		No existen mediciones

<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo 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>		No existen mediciones
<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>		No existen mediciones
<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y 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>		No existen mediciones

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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 existen 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 existen 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 existen 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>		No existen mediciones.

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No existen mediciones. .
6) Intercambio productivo de conocimientos e conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		No existen mediciones. .
7) Programas para la prevención de riesgos de salud de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No existen mediciones.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No existen mediciones.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No existen mediciones. .

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

Documento Externo
SGC-MAP

Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:		No existen mediciones.
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No existen mediciones.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No existen mediciones.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis en términos de productos y resultados).		No existen mediciones.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No existen mediciones.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones		No existen mediciones.
6) Resultados de innovaciones en		No existen mediciones.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No existen mediciones.

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:		No existen mediciones.
1) La gestión de los recursos disponibles, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No existen mediciones.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No existen mediciones.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No existen mediciones.

4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No existen mediciones.
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 existen mediciones
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		No existen mediciones.
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No existen mediciones.
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 existen mediciones.
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No existen mediciones.
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (si es posible).		No existen mediciones..

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