

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Ayuntamiento de Santo Domingo Norte (ASDN)

FECHA:

junio 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Contamos con nuestra filosofía institucional aprobado por la sala capitular, está desarrollado con la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>Evidencia: Aprobación de la sala capitular, resolución del 2020 y carnet institucional.</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>Nuestra institución se rige por los valores que corresponden al marco general del sector público y están alineados a la Misión y visión institucional.</p> <p>Evidencia: Valores presentado en la página web de la institución y en los carnet de empleados.</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>La Dirección de Recursos Humanos promueve la misión, visión y valores institucionales. Evidencias: Listado de participantes de promociones visión, misión y valores.</p>	
<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la</p>	<p>En nuestra Misión, Visión y Valores al inicio de nuestra nueva gestión 2020 se ha realizado una revisión de la filosofía institucional a los fines de poder reconocer en</p>	<p>Revisión para actualización de la Visión, Misión y valores.</p>

<p>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>el carnet de identidad de todos los empleados de la institución. Evidencias: Listados de reuniones, minutas, fotos y carta de convocatoria..</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>Creamos un sistema de monitoreo y control que prevenga comportamientos no éticos y las formas de lidiar y resolverlo cuando estos ocurren. Evidencia: Charlas de prevención de dilemas éticos</p>	
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p><i>Creamos charlas y seminarios para internalizar en la cultura organizacional de la Alcaldía la Misión, Visión y Valores. Evidencia: Actas de asistencia de las charlas y seminarios.</i> <i>Evidencia: Actas de asistencia de las charlas y seminarios sobre socializaciones de estructura organizativa, Manual de Cargos y Manual de Funciones.</i></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 el Manual de Funciones, aprobado por el MAP y tenemos el sistema de gestión por procesos.</p> <p>Evidencias: Estructura organizativa, Manual de Funciones y Manual de Procedimientos.</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>Contamos con el Manual de cargos y funciones aprobado por el MAP. Evidencias Socialización y listado de asistencia</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>La Dirección de planificación y Desarrollo le está dando seguimiento a las diferentes áreas para gestionar los planes estratégicos para formulación de los indicadores institucionales. Evidencia: Plan estratégico para formulación de indicadores POA.</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con consejo de desarrollo municipal aprobado por el consejo de regidores.</p> <p>Evidencia: Resolución que aprueba el consejo de Desarrollo Municipal.</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>Estamos trabajando con la gestión de los procesos y monitorización de los logros estratégicos en conjunto con la Dirección de Planificación. Como herramienta tenemos el software Trello para controlar todas las actividades realizadas. Evidencia: Pantallazo de sistema Trello.</p>	

<p>6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Estamos trabajando con la gestión de los procesos y monitorización de los logros estratégicos en conjunto con la Dirección de Planificación. Como herramienta tenemos el software Trello para controlar todas las actividades realizadas. Evidencia: Pantallazo de sistema Trello</p>	
<p>7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>	<p>Se cuenta con un enlace responsable, por tiene un grupo de whatsApp para socializar los avances. Evidencias: Carta de designación de enlace SISMAP y foto del grupo de WhatsApp.</p>	
<p>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.</p>	<p>El ayuntamiento este participando en un proceso de asesorías con el INFOTEP para certificarse en la norma ISO 9001:2015. Evidencias: Resultado del diagnóstico de la norma ISO 9001:20015 y Formulario y evidencias completados.</p>	
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Contamos con la sistematización de los trabajos vía virtual utilizando herramientas tecnológicas como Trello y Google drive Para monitorear los trabajos realizados. Evidencia: Pantallazo del sistema Trello</p>	
<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Realización de diagnóstico de los procesos vinculados a los proyectos donde se elaboró un levantamiento de los procesos para conformación del Manual de procedimiento. Evidencia: Manual de procedimientos y listado de minutas.</p>	
<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Elaborar modelos para comunicaciones internas y externas. Evidencia: Pantallazos del sistemas y modelos de cartas.</p>	
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Colocar la forma en que los directivos promueven la colaboración o delegan las informaciones. Evidencia: Acta de reuniones lista de reuniones con el comité de calidad que compones las directrices de la Institución</p>	

13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se comunican los cambios. Evidencia: Circulares de Recursos Humanos, minutas de reunión remisión de correos.	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		No se mide
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.		No se mide
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.	Promovemos una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados. Evidencias: conversaciones de grupos departamentales de WhatsApp, y reuniones.	
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.	La Dirección de Recursos Humanos comunica a los empleados periódicamente asuntos de interés. Evidencia: Circulares y de código de vestimenta.	
5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	El personal contribuye con sus actividades. Se facilitan los insumos para el desarrollo de las mismas. Evidencia: Fotos entregando insumos en las jornadas, acuerdos de desempeño y asignaciones.	

6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No se mide
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).	Recibimos una cultura de capacitación planificada a principio de cada año por la gerencia y de esta manera nos beneficiamos Como centro. Evidencias: Listados de capacitaciones, registros de participantes y certificados.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El ASDN realiza una actividad anual donde reconoce el empeño de cada empleado. Evidencias: Reconocimientos.	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	Contamos con sistemas de evaluación de los canales de servicio para analizar las quejas y sugerencias presentadas por los munícipes. Evidencias 1: Informe de quejas y sugerencias registradas. Evidencia 2: Pantallazo de sistema 311 ubicado en la página del ayuntamiento	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	El ayuntamiento mantiene relaciones con las autoridades políticas como MIP, MEPYD, PGR, etc. Evidencias: Registros de asistencia, la conformación de las mesas de trabajo sectorial.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	El ayuntamiento cuenta con políticas y leyes por el cual se rige. Evidencias: Ley de salud, ley de educación y ley 176-07 de distritos y municipios.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Desarrollar Mesas de trabajo y fortalecer la organización con las políticas públicas, territoriales, etc.	

	<p>En la formulación de los POA por áreas se alinean los objetivos y metas, para asignar los recursos necesarios que garanticen la consecución de los mismos, también en el PMD y por medio del Consejo Económico y Social se alinea la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas</p> <p>EVIDENCIA: Plan Municipal de Desarrollo (PMD) y Plan Operativo Anual (POA).</p>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	<p>El ayuntamiento cuenta con un órgano de toma de decisiones llamado consejo económico y social.</p> <p>Evidencias: Listado del consejo económico y social.</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Recibimos asesorías de instituciones de interés.</p> <p>Evidencia: Listado de reuniones con asesores y listado de consultas municipales.</p>	
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.	<p>En la dirección de mercadeo contamos con objetivos claros centrados en los grupos de interés. Evidencia: Filosofía general de la dirección de mercadeo.</p> <p>Identificamos los servicios que ofrece la institución para promocionarlos a los munícipes elaborando catálogo de servicios y campañas de promoción.</p> <p>Evidencia 1: Convocatoria para creación del catálogo de servicios.</p> <p>Evidencias 2: Informes. Evidencia 3: Listado de reuniones. Evidencia 4: fotos de reuniones sobre catálogo de servicios, con el comité de calidad concentrado en las áreas operativas. Evidencia 5: Campaña de promoción recogida de basura.</p>	

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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>	<p><i>Reunión y visita con el Ayuntamiento de China</i> <i>Acercamientos con empresarios zona franca</i> <i>Acuerdo de recolección de desechos sólidos en comercios e industrias.</i> <i>Evidencias: listado de asistencia, acuerdos, fotos.</i></p>	
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con otras instituciones de apoyo tal como: Asociación de juntas de vecinos, Asociación de productores Asociación de empresarios, asociación de concejo seguridad ciudadana. Evidencia: listados de reuniones con los miembros de las instituciones. <i>Reunión con junta de vecinos para establecer rutas y frecuencias. Aseo Urbano.</i> <i>Reuniones con la sociedad civil-Aseo Urbano</i> <i>Realización de cabildo abierto</i></p>	
<p>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.</p>		
<p>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.</p>	<p>Elaborar un análisis de nuestra situación actual en cuanto a las debilidades y fortalezas encontradas. Evidencia: Informes de avance de áreas mejoradas. <i>Informe situación actual al inicio de la gestión y puntos de mejora, cuales debilidades fueron encontradas en el cambio de gestión.</i> <i>Aumento de equipos recolectores de Aseo Urbano</i> <i>Evidencia: Fotografía de equipos</i></p>	

5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Se implementa todo el proceso del PPM. Evidencias: Acta de Cabildo Abiertos, publicaciones en la página web de todo lo referente al Presupuesto Participativo Municipal (PPM).	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Recursos humanos está trabajando en la difusión de misión, visión y valores de la Institución. Evidencia: Documentación de filosofía institucional y plan de desarrollo municipal anterior como marco de referencia. <i>Elaboración del POT</i> <i>Evidencias: Análisis Ambiental y Topográfico</i></p>	
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>	<p>Se involucra a los grupos de interés en la formulación del PES y del PMD. Evidencia: Resolución que crea el CMD y el Resolución que aprueba el PES.</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 convoca a asambleas comunitarias para la elaboración del presupuesto participativo por medio de la web, redes sociales y periódicos. Evidencias: publicaciones en redes, web, noticias y 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><i>El concejo de regidores conformó la comisión de género.</i> <i>Evidencias: Pagina WEB/Listado de participación.</i></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>El Ayuntamiento toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, realizando actividades de reforestación en diferentes puntos del municipio, ayuntamiento cuenta con un plan de reciclaje y también se colocan bombillas tipo led en calles, parques y avenidas. <i>Acuerdo con Edeeste y la Alcaldía.</i> <i>Eliminación de vertederos improvisados.</i> <i>Remozamientos de áreas verdes.</i> <i>Recuperación de espacios públicos.</i> <i>Uso razonable del combustible</i></p> <p>Evidencia: Plan de Reciclaje, Jornadas de Reforestación, bombillas LED, fotografías y acuerdos</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>El ayuntamiento realiza sus planes anuales de compras, presupuesto, aseguran los recursos por medios de los fondos que recibe del gobierno y por sus ingresos propios en las recaudaciones por arbitrios.</p> <p>Evidencia: Resoluciones de cobros de arbitrios, planes de compras, presupuesto, transferencias del gobierno.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Con la conformación del plan municipal de desarrollo se realizó una programación de las obras más prioritarias, elaborándose la ficha técnica de las obras, su justificación y el calendario de ejecución de dichos Proyectos. Evidencias: POA y gestión de PMD. <i>Creación del canal de whastapp</i> <i>Listado de obras de inversión pública.</i> <i>Implementación de un horario fijo para la recogida de residuos en las principales avenidas del municipio</i></p>	

	<i>dividido en 3 turnos. Evidencias: ejecución de los 3 turnos.MVN</i>	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	De manera externa diferentes áreas son monitoreadas por los indicadores del SISMAP Municipal. Evidencia: SISMAP Municipal	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	El ayuntamiento cuenta con un sistema de desarrollo de monitoreo y evaluación a ser implementado del proceso extraído del plan operativo anual. Evidencia: plan de operación anual.	
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.	Se socializa con los grupos de interés y el Concejo la creación de los planes y objetivos de la institución. Evidencias: Rendiciones de cuentas y publicaciones en la página web, resoluciones aprobadas por el Concejo que crean el Consejo Económico y Social, el Plan Estratégico y Plan Municipal de Desarrollo.	
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.	Utilizamos como medios de medición varias metodologías. Tenemos Evidencias: los indicadores del SISMAP, sistema TRELLO e indicadores de gestión a través del plan operativo anual. y reportes semanales.	Actualizar el Software existente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se identifican necesidades de cambios y posibles impulsos de innovación por medios de las tecnologías, creando sistema de evaluaciones en línea, creando métodos de pagos electrónico, aplicación para</p> <p>Evidencias: Plataforma de Evaluación de Desempeño, pagos con tarjetas.</p>	

2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.	El Ayuntamiento elabora Plan de Mejora CAF, en el cual está sumergido en un proceso de mejora continua. Evidencia: GUIA CAF y Plan de Mejora.	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se mide
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.	Se promueve la creación de WhatsApp de denuncias, métodos de pagos electrónicos, aportadas por el personal: Evidencia: Publicaciones de contactos de denuncias a través WhatsApp, promoción de pagos por tarjetas.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.	El Departamento financiero y planificación Cuentan con un presupuesto anual. Evidencia: Gestión de aprobación del presupuesto actual por la sala capitular.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Se utiliza como método de mejora el CAF y el SISMAP Municipal. Evidencias: SISMAP y Guía CAF.	

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.		No se mide

<p>2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La institución cuenta con manuales de organización y funciones aprobados por el MAP.</p> <p>Evidencias: Manual de Organización y Funciones</p>	
<p>3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>		<p>No se mide</p>
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Están seleccionadas y Asignadas a puestos según capacidad y experiencia.</p> <p>Evidencias: Curriculum, experiencias de trabajo y Manual de Cargos.</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Seleccionan al personal acorde al perfil que le compete para las áreas. Evidencia: listados Cursos de capacitación impartidos.</p>	
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>	<p>El ayuntamiento todos los años realiza sus evaluaciones de desempeño al personal.</p> <p>Evidencias: Fichas de evaluaciones de desempeño.</p>	

<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		<p>No se mide</p>
---	--	-------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se realiza levantamiento de necesidades de Capacitación del personal, identificarlas necesidades. Evidencias: solicitud de capacitación por directores. Formulario detección de necesidades.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>		<p>No se mide</p>
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>Contamos con metodologías que permitan el reforzamiento de los trabajos implementados en nuevas e innovadoras formas de aprendizaje. Evidencia: Pantallazos de redes sociales.</p>	

5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría y asesoramiento individual.	Realizar actividades que impulse a la aplicación de liderazgo. Evidencia: Listados de asistencias.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados Evidencia: traslados con aumentos de salario	
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).	Anualmente se realizan un Plan Anual de Capacitación que incluye métodos modernos de formación. Evidencias: Listado de asistencia, fotos, certificados.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se mide
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 mide
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Se brinda retroalimentación al personal de evaluación desempeño. Evidencia: Fichas de evaluación firmadas y selladas por el personal evaluado.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>Se realizan reuniones y se usa la técnica de puerta abierta, para el acercamiento confiable. Muchos de los departamentos realizan reuniones departamentales.</p> <p>Evidencia: Minutas de reuniones, fotos de oficinas.</p>	
<p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>	<p>Existen la Asociación de empleados Públicos, a oficina Asociación del ASDN, Celebración día del trabajo.</p> <p>Evidencia: Circular de gestión del POA.</p>	
<p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>	<p>Se realizan reuniones y se usa la técnica de puerta abierta, para el acercamiento confiable. Muchos de los departamentos realizan reuniones departamentales.</p> <p>Evidencia: Minutas de reuniones, fotos de oficinas.</p>	
<p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>	<p>Se procura que el personal esté identificando proporcionándoles distintivos.</p> <p>Evidencias: entregas de carnet, procesos de compras de uniformes.</p>	
<p>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</p>	<p>Se realizó una encuesta de clima laboral solo para la dirección de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencia: Encuesta de clima labora parcializada</p>	<p>Realizar encuesta laboral para la evaluación a nivel general del clima laboral en la alcaldía.</p>

<p>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.</p>	<p>La institución cuenta con buenas condiciones ambientales de trabajo.</p> <p>Evidencias: baños adecuados, seguros médicos de los empleados, aires acondicionados, sistema de limpieza</p>	
<p>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</p>	<p>En el ayuntamiento los empleados cuentan con un horario flexible de trabajo, con hora de almuerzo y trabajando entre 35 a 40 hora a la semana.</p> <p>Evidencia: sistema de ponche.</p>	
<p>8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.</p>	<p>Se le da facilidades de las personas con todo tipo de licencia médicas.</p> <p>Evidencias: certificados de licencias, permisos de recursos humanos a empleados por licencias.</p>	
<p>9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El ayuntamiento facilita atención especial a los empleados que por su condición físicas lo requieran, dando flexibilidad de horarios, el ayuntamiento tiene su unidad médica para prestar servicios de salud.</p> <p>Evidencias: Unidad médica, permisos, otros</p>	
<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>Se recompensa a los empleados con incentivos, entre otros tipos de reconocimiento.</p> <p>Evidencias: listado de entrega de incentivos, premios por día de las madres y el padre.</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>En ayuntamiento tiene una asociación de servidores públicos.</p> <p>Evidencia: resolución que crea la asociación de servidores públicos del ayuntamiento Santo Domingo norte</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 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>1. Identificar socios clave del sector privado, de la Sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co- productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).El ayuntamiento realiza alianzas estratégicas con organizaciones del sector público, privado y de la sociedad civil: en el sector público establecemos relaciones con la industria nacional de la aguja, los comedores económicos, plan social de la presidencia, la fuerza armada, banco de reservas de la Republica dominicana entre los cuales existe una relación de intercambios comercial, cooperación, apoyo del personal, donaciones entre otras. Con el sector privado, el grupo Corripio, grupos ramos, establecemos relaciones de facilidad de servicios-donaciones. Con la sociedad civil se trabaja de la mano con la junta de vecinos, las iglesias, los clubes, los comerciales con quienes existen cooperaciones mutuas de Donaciones facilidades, intercambios, seguridad, limpieza y orden. Evidencia: Relación de socios claves del sector público y privado. Acuerdos con Cemex Reuniones con la Junta de Vecinos para el fortalecimiento de las rutas y frecuencias. Intercambio de ideas con el sector privado, universidades.</p>	

	Conformación de la mesa de seguridad para dar respuesta a las emergencias imprevistas.	
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.	El departamento de Desarrollo social Elabora actividades comunitarias. Evidencias fotos de la actividad Fotos, documentos de acuerdos.	
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.	Comunicar a la Dirección jurídica la confección de un marco legal. Evidencia: Marco legal impreso.0	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se han identificado las necesidades de alianzas. (APP) Evidencias: Acuerdos para remozamientos de parques y clubes deportivos.	
5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	El departamento de contabilidad cuenta con Un listado de proveedores. Evidencia: Documentaciones sobre proceso del departamento de compras.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta,	El ayuntamiento realiza anual el presupuesto participativo mediante asambleas y encuentros zonales. Evidencias: Actas asambleas presupuesto participativo municipal (PPM)	

encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.		
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.	Contamos con un modelo de recolección de datos de sugerencias y reclamaciones. Evidencia formularia de quejas y sugerencias y correos de gestión e informe. <i>Creación del canal de whatsapp</i>	
3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	El departamento de Desarrollo social realiza Consultas Evidencia: listado participación de consulta seguridad y género a los munícipes. <i>El ayuntamiento trabaja apegado a la Ley de Transparencia Publicando Informes y Actividades.</i> Evidencia: - Rendición de Cuentas, - Ejecuciones Presupuestarias - Página Web	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	El ayuntamiento alinea la gestión financiera con la formulación del presupuesto anual, Evidencia: Presupuesto aprobado por la sala capitular.	
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.		Existe una propuesta la cual RRHH está trabajando en la misma para poder aplicar dicha escala de acuerdo a las indicaciones del MAP
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	En los procesos financieros se trabaja en equipo para la toma de decisiones, siempre comparando oportunidad vs necesidad presentada, también existe un sistema de control interno.	

	Evidencia: sistema de control interno	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.		No se mide
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	La institución cuenta con una dirección de planificación y Proyectos y un departamento de ejecución presupuestaria, lo cual monitorea que la ejecución del gasto este contemplado en el presupuesto. A esto se suma el departamento de auditoria que colabora con la calidad del gasto. Evidencias: Estructura Organizacional. Fotos, presupuestos. Programas, otros.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	En la dirección de Planificación y Desarrollo contamos con: Evidencia Manual de Funciones	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	Contamos con un portal de transparencia y un mural informativo donde la población puede verificar dichas informaciones. Evidencia: Foto y Link de Portal de transparencia y mural.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y		No se mide

el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	El Departamento de libre acceso a la información está a la vanguardia de las informaciones institucionales por medio del portal. Evidencia pantallazo del portal.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Brindar a los colaboradores capacitaciones virtuales para el desarrollo personal e institucional para fomentar el crecimiento profesional de los mismos. Evidencia: Plan de capacitación anual y certificaciones de participación.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se mide
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.		No se mide
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se mide

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El departamento de tecnología rediseño de Manera interna la forma de gestión; esta para trabajar de una manera objetiva dígase que dentro del departamento se le asignó a cada quien un roll acorde a su preparación y desenvolvimiento tomando en cuenta la división correcta del organigrama de un departamento informático y de esta forma mejorar los tiempos de respuesta operativos ya que cuando llega un requerimiento o avería esto es dirigido a la persona indicada. Evidencia: organigrama interno presentado a Planificación y Desarrollo.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No se mide</p>
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)</p>		<p>No se mide</p>
<p>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.</p>	<p>La institución posee una aplicación para dar soporte a las quejas de los contribuyentes. La página web, cuenta con información sobre los servicios, los contribuyentes pueden realizar los pagos de arbitrios municipales con tarjetas débito y crédito. Además de tener acceso virtual a información sobre otros servicios.</p> <p>Evidencia: enlace de servicio portal web, app cuéntame, servidores.</p>	
<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</p>	<p><i>Si, desde la Oficina de Libre Acceso a la Información, donde se reciben Solicitud de Información de manera Física y por el Portal Web.</i></p> <p>Evidencia: Documentos de Solicitudes, Estadísticas, Publicaciones en el Mural, Publicaciones en el Portal Web.</p>	

necesidades y expectativas de los grupos de interés		
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se mide
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.	Contamos con métodos de reciclajes clasificados, también hemos virtualizado nuestros servidores esto para reducir la gran cantidad de servidores a uno solo y así reducir consumos eléctricos. Evidencia: Reciclaje de la institución y cuarto de datos.	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	La institución cuenta con departamento de mantenimiento, tecnología, servicios generales, transportación, responsable de mantenimiento de las instalaciones edificios, equipos tecnológicos y vehículos propiedad de la institución. Evidencia: fichas de mantenimiento	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.		No se mide
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.	Se realizó metodologías de reciclado. Evidencia: Plan de reciclado impreso.	

4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La institución cuenta con instalaciones a favor de las comunidades y otras instituciones del gobierno. Evidencia: cartas de solicitud de Salones	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	<i>Si se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos Energéticos, evitando incurrir en excesos por Consumo innecesario.</i> Evidencias: Horario de Recolección.	
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.		No se mide

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.	El ayuntamiento cuenta con un departamento de calidad de la gestión. Evidencia Manual de Procedimientos Se levantó información necesaria sobre los procesos de la Alcaldía. Evidencia: Manual de procesos impreso. <i>Implementación e uso del Stamp en la DGPU.</i>	<i>Implementación y uso del SISMUT y cualquier herramienta de georreferenciación de alta tecnología. Levantar los procesos y procedimientos que se han actualizado.</i>
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	El ayuntamiento cuenta con un departamento de calidad de la gestión. Evidencia Manual de Procedimientos	No se mide

	Se levantó información necesaria sobre los procesos de la Alcaldía. Evidencia: Manual de procesos impreso.	
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.)	<i>Reuniones periódicas con la compañía recolectora de residuos contratada para resolver problemas técnicos y operativos y ofrecer un mejor servicio.</i> Evidencia: listado de asistencia, reuniones quincenales.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	El ayuntamiento cuenta con un Manual de Organización y Funciones que sirven para asignar las responsabilidades y competencias. Evidencias: Manual de Organización y Funciones.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Se realizan levantamiento de procesos para los fines de simplificación y documentación. Se cuenta con un documento de procesos departamentales. Evidencia de planilla de documentación y correo de gestión de procedimientos.	<i>Revisión de los montos de arbitrios y montos de las penalizaciones.</i> <i>Revisión de la ordenanza 04-2021</i>
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.	<i>Implementación de la plataforma digital STAMP</i>	<i>Georreferenciación de los proyectos, inspección</i>
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se mide

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>		<i>Elaboración de talleres de capacitación de materiales reciclados al finalizar los operativos de retiro de vallas publicitarias.</i>
<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>	<p>Se realizan asambleas comunitarias, consultas y se cuenta con un consejo económico y social como órgano de sociedad civil. Evidencia: Minuta de reuniones.</p>	<i>Mesa de ayuda, buzón de sugerencias.</i>
<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>	<p>El ayuntamiento creó el departamento de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos.</p> <p>Evidencia: Organigrama</p>	
<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, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos Promueve mediante circular el horario establecido por la institución.</p> <p>Evidencia: Circular de horarios.</p>	

conocimiento de lengua de señas para atender sordos.		
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>	<p>Se realizan reuniones de trabajo para realizar las autoevaluaciones CAF, cómo funcionan los servicios.</p> <p>Evidencia: listado de asistencia a reuniones.</p> <p><i>Se realizan reuniones específicas con otras instituciones del gobierno central relacionadas al área. Intercambio de comunicaciones entre instituciones.</i></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 dependientes entre diferentes instituciones.</p>	<p>Se buscó ayuda de un experto. Evidencia: Cuando se accede al servicio, documentación.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>Existen grupos de trabajos con las organizaciones y proveedores de servicios para solucionar problemas.</p> <p>Evidencias: fotos de grupos de WhatsApp</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.		No se mide
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se mide
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Sí, se realiza asociación con empresas para la prestación de servicios. Evidencias: Contrato de prestación de servicios, como recogida de desechos sólidos.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

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.	Tenemos una imagen de justificación Renovada adecuada a los nuevos tiempos, en su totalidad la imagen del ASDN, cuenta con un personal capacitado y con una vocación al servicio. También tomamos en cuenta las necesidades de los munícipes para fortalecer la reputación del ASDN. Implementamos una encuesta de satisfacción a los munícipes con una muestra de 300	

	<p>encuestados y una satisfacción general de los servicios ofrecidos a los munícipes de un 76%.</p> <p>Evidencia: informe de resultados sobre la percepción de los munícipes hacia la alcaldía. Colocar fecha.</p> <p><i>Gran aceptación del cumplimiento de las rutas y frecuencias del resultado obtenido.</i></p> <p><i>Evidencias: Videos y fotos de munícipes de agradecimiento y llamadas de agradecimiento.</i></p>	
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se mide
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 se mide
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc		No se mide
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se mide

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 se mide
<p>2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.</p>		No se mide
<p>3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).</p>		No se mide
<p>4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.</p>		No se mide
<p>5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.</p>		No se mide
<p>6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.</p>		No se mide
<p>7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.</p>		No se mide

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>	<p><i>Los tiempos de servicios establecidos varían de acuerdo al servicio prestado o brindado.</i></p> <p><i>30 día(s) laborables para las solicitudes de verificación, si el mismo cumple desde un momento con todos los requisitos y normas establecidas.</i></p> <p><i>Tiempo de procesamiento de pagos: Inmediatos en horarios laborales y las 24 horas de manera virtual.</i></p> <p><i>Evidencias: Pantallazo de página Web de la alcaldía. Portal de información con el catálogo de servicios.</i></p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>		No se mide
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.</p>		No se mide
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		No se mide

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

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

<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con Registro de solicitud, correos y cinco (5) portales web.</p> <p>Evidencias pantallazo del portal webs, Instagram, Facebook, twitter, pagina web, YouTube.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.</p>	<p><i>Existencia de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.</i></p> <p>Evidencias: pantallazo del portal webs</p>	<p>Crear matriz de seguimiento de la información publicada</p>
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.</p>	<p>Evaluación de desempeño, contamos con 8 formularios de evaluación de la Dirección de planificación.</p> <p>Evidencia: formulario de la Dirección de planificación. POA</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>	<p><i>Contamos con 1 Oficina de Acceso a la información pública (virtual) el cual está asequible a todos los usuarios o personas que necesiten alguna información la cual se considere de orden público que no afecte la privacidad de las personas como un derecho fundamental establecido en La Constitución de la Republica.</i></p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Contamos con un horario de servicios de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., 7 horas de forma presencial y 24 horas de manera virtual. Se encuentra publicados en nuestra página web, en el menú servicios. 100%</p> <p>Evidencia: página web, catálogo de servicios.</p>	
<p>6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p><i>Los tiempos de servicios establecidos varían de acuerdo al servicio prestado o brindado.</i></p> <p>Para la realización de pagos, solicitudes y otras acciones de servicios el horario es de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., 7 horas de forma presencial y 24 horas de manera virtual, partiendo de 10 minutos a 1 hora de acuerdo a la acción</p>	

	<p>que vaya a requerir. Solicitudes se atienden por orden de llegada.</p> <p><i>Después de las solicitudes se estipula un periodo de 30 día(s) laborables para las verificaciones, si el mismo cumple desde un momento con todos los requisitos y normas establecidas.</i></p> <p>Evidencia: Catálogo de servicios en la página web.</p> <p><i>El tiempo de espera depende del servicio solicitado.</i></p>	
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se mide
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.	<p>Se encuentran los requisitos publicados en el portal web institucional las 24 horas, los 365 días del año, realizando verificaciones del portal, las redes sociales y oficina de Libre acceso a la información.</p> <p>Evidencia: portal web.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>		No se mide
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se mide

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.	<i>Implementación de la una plataforma (STAMP) de Y la Implementación del sistema (BillFast)</i> <i>Evidencias: Screenshot de la pantalla de implementación de los sistemas.</i>	Crear matriz de resultado de la digitalización de los productos
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se mide
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La institución es monitoreada en materia de transparencia por la medición de 8 indicadores establecidos en el SISMAP Municipal obteniendo	

	puntuación de 74 a 95% en estos indicadores durante los últimos meses. Evidencias: Plataforma del SISMAP Municipal, Ranking del SISMAP Municipal	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>		No se mide
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>		No se mide

3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.		No se mide
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No se mide
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se mide
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se mide
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se mide
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se mide
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se mide

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) 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.</p>		No se mide
<p>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.</p>		No se mide
<p>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.</p>		No se mide
<p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>		No se mide
<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>		No se mide
<p>6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.</p>		No se mide
<p>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,</p>		No se mide

mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		
--	--	--

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

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

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

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

<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.</p>		No se mide
<p>2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.</p>		No se mide
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.</p>		No se mide

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.</p>		No se mide

<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>	<p>El personal se involucra y participa en los planes de Mejora, propuestos por sus directivos para lograr un mayor rendimiento.</p> <p>Se realizaron 2 reuniones para mejorar la distribución física de la Dirección de impuestos en las cuales participaron un 90% del personal convocado.</p> <p>Evidencia: minutas de reuniones fotos antes y después</p>	<p>Elaborar matriz de nivel de participación en actividades y su impacto</p>
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>		<p>No se mide</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 se mide</p>
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.</p>		<p>No se mide</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

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

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 se mide
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>		No se mide
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>		No se mide

<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>		<p>No se mide</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>		<p>No se mide</p>
<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>		<p>No se mide</p>

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>	<p>La alcaldía cuenta con 1 programa de reciclaje de materiales plásticos para preservación del medio ambiente. Contamos con 6 contenedores NUVI ubicados en los diferentes puntos del municipio.</p> <p>Evidencia: pantallazo de la promoción NUVI</p>	<p>Proveer listado de iniciativas y resultados de la contribución de la mejora del medio ambiente.</p> <p>Crear más acciones para la protección del Medioambiente, Programas de reducción de recursos. Evaluar los proveedores para ver si cumple con responsabilidad social.</p> <p>Elaborar matriz de seguimiento de actividades de responsabilidad social. Evidenciar progreso.</p>
<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>		<p>No se ha medido</p>
<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>	<p>El departamento de Relaciones públicas realiza notas de prensa y actividades de las más relevantes y uso de redes sociales, estas son trabajadas de 3 noticias por semana.</p> <p>Evidencia: Noticias registradas sobre la alcaldía, en los diferentes portales y redes.</p>	<p>Crear herramienta de medición de cantidades de cobertura y anuncios publicados.</p>
<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</p>		<p>No se mide</p>

<p>oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>		
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>		<p>No se mide</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p>	<p>En el Departamento de Relaciones Internacionales se realizan las cumbres y conferencias internacionales. Se realizaron 2 de reuniones realizadas con personas internacionales. Evidencia: Fotos y listado de participación.</p>	<p>Crear matriz de seguimiento de actividades de intercambio, ver impacto.</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).</p>	<p>El departamento de Mitigación y Desastres cuenta con planes de contingencia, de evacuación, ruta de evacuación y levantamientos. Se realizaron 2 simulacros de ruta de evacuación y uso de extintores. A través de la Dirección de Desarrollo Social se realizan 4 veces al mes Jornadas de Vacunación, Charlas de Salud, Programas de Prevención, el cual está contemplado en el POA . Evidencia: fotos de simulacros. Fotos de la Jornada y listado de beneficiarios. Detalles del Plan operativo Anual (POA)</p>	

8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se mide
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se mide

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	Existen 24 servicios establecidos en nuestro portal. <i>Evidencias: Portal de la alcaldía donde se detallan los servicios y los requisitos y tiempos para la ejecución de los mismos.</i> <i>A la vez contamos con 20 camiones compactadores y 15 camiones volteos, para la recogida de desechos sólidos.</i>	Elaborar Matriz de cantidades de servicios realizados y resultados de satisfacción
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se mide
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se mide
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se mide

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se mide
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<i>Se realizó (1) una mejora al sistema en la cual se puede obtener la digitalización para la solicitud de los permisos de construcción. Evidencia: Pantallazo de Plataforma digital, sistema comercial BillFast</i>	Crear matriz de innovaciones implementadas.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se mide

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se mide
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se mide
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se mide
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se mide

5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se mide
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		No se mide
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se mide
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se mide
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No se mide
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se mide

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.