

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

Sector Municipal

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

\_\_\_\_\_ AYUNTAMIENTO SAN PEDRO DE MACORÍS \_\_\_\_\_

**FECHA:**

\_\_\_\_\_ SEPTIEMBRE 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><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></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>Nuestro ayuntamiento cuenta con la formulación de misión, visión y un marco de valores alineados a las estrategias nacionales de desarrollo y a los objetivos de desarrollo sostenibles.</p> <p>Evidencias Plan de Desarrollo Municipal Página web institucional Imágenes de nuestra misión, visión y valores visibles en el área de recepción Evidencias: Misión y Visión cargada en el portal web y se encuentra colgado en un lugar visible de la recepción de nuestro Ayuntamiento</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>Poseemos un marco de valores alineados con la misión y visión de la organización siempre respetando los principios constitucionales. que guía a nuestros empleados</p> <p>Evidencia: Nuestro Marco de Valores se encuentra colgado en nuestro portal web y visible tanto para el personal como para los visitantes, en el área de recepción de nuestro Ayuntamiento</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>comprometido y junto trabajar con el mismo propósito.</p> <p>MISIÓN:</p>	

	<p>Promover el desarrollo y la integración de su territorio, el mejoramiento socio cultural de sus habitantes y la participación efectiva de las comunicaciones en el manejo de los asuntos públicos locales, a los fines de obtener como resultado mejorar la calidad de vida, preservando el medio ambiente, los patrimonios históricos y culturales, así como la protección de los espacios de dominio público.</p> <p>VISIÓN. Rescatar la autoridad, la dignidad y el respecto de los ciudadanos y las ciudadanas hacia el Ayuntamiento del Municipio de San Pedro de Macorís.</p> <p>VALORES.</p> <p>En el Ayuntamiento Municipal de San Pedro de Macorís se valora: Capacidad y vocación de servicio Recursos humanos capacitados y confiables Transparencia y gerencia administrativa. Participación y compromiso con los y las munícipes.</p> <p>EVIDENCIA: SOCIALIZACION MISION, VISION Y VALORES CARGADA EN LA MATRIZ DEL NOBACID. (NORMAS BASICAS DE CONTROL) CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA DOMINICANA.</p>	
<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de 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>No se evidencia la revisión de manera periódica de la misión visión y valores.</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>Nuestro Ayuntamiento cuenta con un Código de Ética Institucional revisado, socializado y aprobado por la sala Capital del Consejo de Regidores de nuestro Ayuntamiento.</p> <p>Evidencia Remisión del código de ética de forma física a cada departamento de nuestro Ayuntamiento, validar; acuse de recibo archivados en el departamento de Recursos Humanos y se encuentra publicado en el mural informativo de la institución</p>	
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>Implementamos talleres de manejo de relaciones interpersonales, liderazgo y trabajo en equipo a través del INAP</p> <p>Evidencias Convocatorias, listado de asistencia de los talleres en el Plan Anual de Capacitación que se encuentra cargado en el indicador 1.02 del SISMAP Municipal</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></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>Nuestro Ayuntamiento cuenta con un Organigrama y Manual de Funciones aprobado por el concejo de regidores y concejo de regidores y refrendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Evidencias Nuestra aprobación se encuentra evidenciado en el SISMAP Municipal y en nuestro portal de transparencia. <a href="https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/evidencias/638434349301635301-Resolucion-Ayuntamiento-de-San-Pedro-de-Macoris.pdf">https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/evidencias/638434349301635301-Resolucion-Ayuntamiento-de-San-Pedro-de-Macoris.pdf</a></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<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>La entidad se esfuerza continuamente para que los directores de área mantengan una gestión de mejoras para sus equipos, teniendo en cuenta las habilidades del personal bajo su supervisión, con el propósito de fortalecer dichas habilidades y optimizar el rendimiento.</p> <p>Evidencias: Se disponen de manuales de procesos establecidos por la dirección o el área operativa.</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 elaboración del POA para el año 2024 incluye la definición, para cada unidad que forma parte de los programas de la estructura organizacional y presupuestaria, de sus objetivos generales, objetivos específicos, indicadores de resultados, metas a alcanzar, actividades planificadas y el cronograma de ejecución de las metas.</p> <p>Evidencias: Informes, POA, Memorias Institucional. Plan Estratégico Institucional. Plan Operativo Anual. Informes Trimestrales. Plan de Acción y Matriz de Seguimiento.</p>	

<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>Nuestro Ayuntamiento cuenta con un Consejo Económico y Social, el cual funciona en nuestras instalaciones. También tenemos un Plan de Desarrollo Municipal que se planifica y ejecuta en conjunto con los 17 Regidores.</p> <p>Evidencia Resolución de la sala capitular que aprueba el consejo de desarrollo municipal.</p> <p>Juramentación en fecha 22 de junio del 2020 del Consejo de Desarrollo Económico y Social. El espacio físico que funge como oficina del Consejo está localizado en el segundo nivel del edificio del Ayuntamiento.</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>Mediante el Sistemas de Monitoreo de Gobiernos locales y de Servicios, las instituciones rectoras supervisan la gestión del gobierno local.</p> <p>Evidencias: SISMAP Municipal - Datos disponibles en el portal de transparencia de la institución y en el SISMAP Municipal.</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>No contamos con un sistema de gestión de información que incorpore las contribuciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la supervisión constante de los logros estratégicos y los objetivos operativos de la organización.</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>Contamos con la participación de Daniel Astacio en el área de soporte técnico, encargado de cargar las evidencias en el portal de transparencia de la institución y Jesús Beltre el cual mantiene una comunicación constante con los diferentes responsables de los indicadores, el mismo socializa y comunica los avances y requerimiento de este.</p>	

	Evidencia: carta de designación como enlace del SISMAP Municipal de Jesús García Beltre.	
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>Por el momento solo aplicamos los principios el autodiagnóstico CAP y elaboramos un plan de mejora a raíz del mismo.</p> <p>Evidencias: Autodiagnóstico CAP 2023-2024, 2024-2025.</p>	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	<p>Hemos implementado un sistema de gestión actualizado para las operaciones internas de la Alcaldía, denominado Municipia. Este sistema permite una gestión eficiente y transparente de los recursos financieros, abarcando todos los departamentos pertenecientes al área financiera y también a Recursos Humanos. Facilita la toma de decisiones informadas y la supervisión de los procesos administrativos, también contamos con un sistema de compras y contrataciones para la adquisición y administración de bienes y servicios de la institución.</p> <p>Evidencias: sistema integrado de administración financiera y recursos humanos (Municipia) y también contamos con SECCP. Sistema electrónico de compras y contrataciones públicas.</p>	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	La institución cuenta con reglamentos de procedimientos en varios departamentos, incluyendo planeamiento urbano, consejo de regidores y asuntos comunitarios. Además, estamos trabajando continuamente en la elaboración de un manual de procedimientos para cada dirección.	

	Evidencias: resoluciones que aprueban dichos reglamentos archivadas en la sala capitular de la institución.	
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>Nuestro Ayuntamiento cuenta con el programa televisivo ENTERATE S.P.M., transmitido por Extremo Channel los miércoles de 9:00 am a 10:00 am. Asimismo, tenemos un programa de radio del mismo nombre, que se emite los lunes a las 3:00 pm a través de Radio DIAL 670 AM y 98.7 FM.</p> <p>También estamos activos en redes sociales, donde nos encuentras en Instagram y Facebook como @alcaldiaspm.</p> <p>Puedes encontrar todas las publicaciones de nuestros programas de radio y televisión, así como de nuestras redes sociales, en nuestra página web: <a href="https://.gob.do/">https//.gob.do/</a>.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Publicaciones de todos nuestros programas en la página web mencionada.</p>	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.		No se evidencia estamos trabajando para fortalecer puntos de innovación en nuestra institución.
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	<p>Se emiten comunicaciones escritas y verbal al personal sobre toda acción de mejora a implementar.</p> <p>Evidencias: Implementación de ponchador creación de un mural informativo Utilización de carnet distintivo Señalización de los parqueos para empleados Utilización en recepción de carnet de visitas para manejo y control de visitas.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	Desde el alcalde hasta el podador se manifiesta una gestión horizontal depositando su representación y su profesional basado en el desarrollo formativo del mismo Evidencia: Instalación del buzón de sugerencias.	
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.	Tenemos un grupo de directores departamentales que lideran con el ejemplo para nuestro equipo de trabajo. Sirviendo de motivación y ejemplo.  Evidencias: Tenemos nuestra evaluación de desempeño que se encuentra cargada en el Sismap Municipal en el Indicador 1.04	
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.	La institución se asegura de que su personal esté al tanto de las novedades, actividades y acciones tanto internas como externas. Además, reconoce y valora el trabajo extraordinario de los colaboradores mediante instrucción y capacitación, así como reconocimiento público y remunerado. También proporciona retroalimentación a todos los colaboradores para mejorar tanto el desempeño grupal como individual a través de capacitaciones.  Evidencias: Registros o listado de asistencia, fotografías y participación en las actividades de los encuentros.	

<p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzón de sugerencias y/o redes sociales.</p>	<p>Ejecutamos reuniones de planificación todos los viernes a las 3:00 pm. En estas reuniones, cada encargado presenta su plan de trabajo para la próxima semana y se coordina el apoyo de los demás departamentos y le comunicamos a los empleados por las diferentes vías.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Mural informativo Mural de resumen Buzón de sugerencias Circulares frecuentes para informar al personal sobre actividades, capacitaciones y novedades Evolución de necesidades</p>	
<p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>A través de herramientas proporcionadas mediante capacitaciones al equipo de trabajo para mejorar su desempeño, adaptadas a las necesidades específicas de cada puesto.</p> <p>Evidencias: Se mantienen registros de asistencia a las capacitaciones, se lleva a cabo retroalimentación regular durante las reuniones con el personal.</p>	
<p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Delegamos responsabilidades compartimos deberes y trabajamos en equipo</p> <p>Evidencia: Participación y colaboración de los diferentes departamentos en la organización y ejecución de la rendición de cuentas.</p> <p>Evidencia: Participación de diferentes departamentos en apoyo al departamento de protocolo.</p>	

7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Constantemente estamos en la creación y búsqueda de mejorar en el crecimiento y capacitación de nuestro capital humano sin importar el área en la que elabora estimulamos a nuestro personal para poder promoverlos. Evidencia: Excel básico impartido por INFOTEP Atención al ciudadano y calidad en el servicio impartido por el INAP Técnicas secretariales impartidos por el INFOTEP Todos evidenciados en nuestro plan anual de capacitaciones y en el informe trimestral de ejecución del plan 2023 en el sismap municipal en el indicador 1.05	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	A través del pago de incentivos y reconocimientos Evidencias: fotos <a href="https://www.facebook.com/rafa.ortiz.566">https://www.facebook.com/rafa.ortiz.566</a>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></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>	<p>Contamos con un departamento de asuntos comunitarios que sirve de enlace entre las juntas de vecinos los munícipes y el ayuntamiento donde se planifica y ejecuta diferentes soluciones en estos sectores. Evidencia: Reuniones comunitarias y entrega de cheques del Presupuesto participativo para ejecutar las obras necesarias en los barrios según la ley de presupuesto participativo y su programa de mejoras de las vías desagües iluminación entre otras obras evidencia en nuestro portal web.</p>	

<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Para tales fines contamos con un concejo económico Social municipal CESM quien sirve como enlace entre ambos sectores Evidencias: Reestructura del CESM (SISMAP MUNICIPAL indicador 2.01)</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se ejecuta mediante levantamientos, para identificar necesidades y que puedan ser resueltas para el bien de la comunidad, Evidencias: fotos y documentos.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>Desde planeamiento urbano se coordina e integra en las iniciativas sectorial y territorial. Evidencia: documentos.</p>	
<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>	<p>Tenemos el consejo municipal de desarrollo, donde están integradas, instituciones, gremios y sindicatos del municipio. Evidencia: listado de asistencia.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Siempre para toda reunión se convoca a representación de todas organizaciones y asociaciones. Evidencia: convocatoria y fotos.</p>	
<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>	<p>Si. La alcaldía promueve la conciencia pública mediante las siguientes redes publicitarias donde se promueven las obras y se promueven mediante videos de no arrojar basura en el piso, tenemos la campaña en el suelo no. Evidencia: Alcaldía San Pedro de Macorís (@alcaldiaspm) • Fotos y videos de Instagram (6) Raymundo Ortiz   Facebook (100) Proceso Remozamiento entrada Hospital Dr. Antonio Musa - YouTube (100) Solución Drenaje en Estadio Tételo Vargas- Fin a las inundaciones - YouTube</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><b>La Entidad Municipal:</b></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>En la formulación e implementación de las normativas de control interno (NOBACI), en las asambleas del PPM y en la creación del PMD, se involucró a los regidores y vocales en el análisis de los cambios locales para incidencia de la gestión en las comunidades y todo el municipio de San Pedro de Macorís.</p> <p>Evidencias: Plan de Ordenamiento Territorial, Plan Municipal de Desarrollo (PMD), Resoluciones Consejo Económico y Social (CMD), políticas y normativas de procedimientos.</p>	
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Contamos con un plan municipal el cual es elaborado en base a las necesidades de las comunidades, las cuales conocemos a través de las asambleas de las juntas de vecinos realizadas, periódicamente. También realizamos encuestas en las comunidades y en nuestra recepción.</p> <p>De igual manera contamos con un concejo económico y social de la provincia</p> <p>Este concejo actualmente cuenta con su directiva activa, quienes son personas destacadas en sus comunidades con trayectoria intachable y personas involucradas directamente con las problemáticas y soluciones de las diferentes comunidades de la provincia los mismos son de diferentes grupos de interés relevantes de la provincia, actualizados y empapados de las necesidades en sus comunidades.</p>	

	<p>Evidencia: encuesta evidenciada en el informe enviado del plan de mejora también se evidencia la colocación de buzones de quejas y sugerencias en la recepción y pasillos del palacio municipal. Los cuales son revisados periódicamente para conocer las quejas de los munícipes para poder mejorar y ofrecer un mejor servicio a las comunidades. Así como buzones de denuncias colocados en los baños para mantener privacidad de los denunciantes, los mismos periódicamente son revisados por el oficial de ética de nuestra institución designación hecha por nuestro comité de ética y evidenciada en las normas de control interno (NOBACI) de la contraloría general de la república.</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>No se evidencia el análisis de 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>Se evidencia la identificación de las fortalezas y debilidades, así como la elaboración de un diagnóstico que identifica los macro problemas y debilidades internas:</p> <p>Evidencias: • Informe de diagnóstico Institucional Correos electrónico para la identificación de las fortalezas y las debilidades. Fichas para la definición de los valores institucionales Informes departamentales El análisis FODA de la alcaldía es:</p>	

	<p>Fortalezas: La Alcaldía cuenta con las normativas y ordenanzas apropiadas La Alcaldía cuenta con un Plan de Ordenamiento Territorial, un Plan Municipal de Adaptación Climática y diversos Planes Municipales</p> <p>hecho alianza estrategia con agencia internacionales de desarrollo (como la USAID, la Agencia Francesa de Desarrollo y la Agencia de Cooperación Española) y tiene convenio colaboración con embajadas y gobiernos locales de naciones hermanas.</p> <p>Amenazas:</p> <p>La falta de cumplimiento de la responsabilidad social por parte de las industrias, empresas y comercios radicados en el municipio Poca motivación y falta de voluntad política en los gobiernos en procura del desarrollo sostenible del municipio Falta de inclusión del Municipio en la Estrategia y Plan Nacional de Desarrollo Falta de inclusión del Municipio en el Presupuesto General de la Nación Poco conocimiento de la sociedad de los valores culturales, históricos y patrimoniales de la comunidad petromacorisana Que el gobierno central desconozca la autonomía de las alcaldías y limite los recursos, en violación a la ley 166-07, del 10%, así como la demora en la transferencia a los cabildos.</p> <p>Evidencia: plan municipal de desarrollo, cargado al sismap</p>	
<p>5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.</p>	<p>Se lleva a cabo todo el proceso del PPM.</p> <p>Evidencias: Acta de Cabildo Abiertos, publicaciones en la página web de todo lo referente al Presupuesto Participativo Municipal del año correspondiente (PPM)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></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>Contamos con una misión, visión y objetivos estratégicos definidos.</p> <p>Evidencia: 1- ver plan de desarrollo municipal</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>El ayuntamiento constantemente se reúne con las autoridades políticas y organizaciones de bases comunitarias (juntas de vecinos, entre otras) donde se definen las políticas públicas.</p> <p>Evidencias: 1- fotos evidenciadas en las redes sociales del ayuntamiento</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>Contamos con una encargada de libre acceso a la información para la transparencia de la ejecución del presupuesto participativo</p> <p>Evidencia: 1- presupuesto municipal</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>El ayuntamiento cuenta con un comité de calidad y se elabora un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p> <p>Evidencia: 1- ver comunicación en el ranking municipal</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>- Hemos realizado jornadas de siembra de árboles, coordinación con el ministerio de medio ambiente y sus dependencias, actualmente tenemos el plan de recogida de residuo sólidos que incluye la parte alta de la comunidad, actualmente estamos trabajando con el SISMAP servicio.</p> <p>Evidencia: fotos, portal de las redes. - plan de recogida de residuos sólidos</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>Nuestra institución cuenta con su presupuesto anual el cual es elaborado y aplicado bajo las normas establecidas por las instituciones gubernamentales involucradas y apegadas a las leyes dominicanas. Contamos con nuestro plan anual de compras apegados a las normativas de la ley de compras y contrataciones y evidenciadas eficientemente en el portal transaccional. Este plan se cuenta contemplado dentro del presupuesto anual a través del cual se realizan las licitaciones, compras y desembolsos necesarios.</p> <p>Las donaciones son recibidas de diferentes instituciones y empresas comerciales las cuales son administrada con equidad, ética y transparencia. Las mismas son publicadas en nuestras redes sociales</p> <p>Evidencia: Sismap municipal ver el presupuesto Portal de transparencia de compras y contrataciones Portal de ética gubernamental Redes sociales alcaldiaspm en instagram facebook youtube</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>	<p>Se definen las prioridades en el plan de desarrollo municipal y en el presupuesto.</p> <p>Evidencias: 1- ver plan y presupuesto. Sismap municipal</p>	

2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Hemos desarrollado planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad.  Evidencia: 1- planes cargados en el SISMAP.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	El alcalde convoca reuniones con el personal donde se le informa de los planes y objetivos de la institución.  Evidencia:1- listados de participantes y fotos difundir por WhatsApp.	
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 anualmente con los grupos de interés y el concejo de regidores la rendición de cuentas con cara a los ciudadanos  Evidencia: 1- fotos y programación de acto	
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.	Se realiza una evaluación de desempeño 1 vez al año a todos los empleados  Evidencia: evaluación de desempeño en el indicador 1.04 del sismap municipal.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se está implantando una cultura de innovación a través de la formación del personal en nuevas formas para desarrollar los procesos. Se realizó una capacitación de Excel básico del INFOTEP. Evidencias; 1- ver certificados, listas de participación y convocatorias.	

<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.</p>	<p>Nosotros elaboramos el autodiagnóstico o modelo CAF. Evidencia:1-será cargado en el SISMAP Municipal y remitidos al MAP.</p>	
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Contamos con un departamento de libre acceso a la información que comunica los objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes. Evidencia: 1- portales de transparencia Encargada Aniris Javier.</p>	
<p>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.</p>	<p>Contamos con una red informática a través de la cual se realizan todas las comunicaciones internas y correos electrónicos para la comunicación externa. Así como de un sistema financiero. Evidencias:1- portal web, correos, SISMAP, Facebook Ayuntamientosanpedro.gob.do</p>	
<p>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.</p>	<p>Contamos con un presupuesto aprobado recursos para la implementación de los cambios planificados Evidencia: 1- presupuesto municipal</p>	
<p>6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.</p>	<p>La evaluación de desempeño que elegimos para el personal es la que cuenta con 3 folletos y así es mejor describir la formación del empleado, el componente 1 Que detalla el logro de metas con una puntuación de 500 puntos, el componente2, que trata de la competencia, con un valor de 30 puntos. Y el componente no. 03 que habla de régimen ético. Disciplinarios v otros con un valor de 20 puntos. Tomamos como referencia los resultados para una mejora continua. Evidencias: Sismap Municipal.</p>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Documento Externo  
SGC-MAP

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
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se analiza el acercamiento con las diferentes áreas</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de grupos de enfoque</li> <li>• Planificación estratégica</li> <li>• Informes mensuales</li> </ul>	
<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>Evidencia: • Carta de remisión propuesta escala salarial a la Liga Municipal.</p> <p>Se evidencia que tenemos un plan de incentivos para los empleados que obtengan una evaluación por desempeño más de 80 puntos, la cual consiste al pago equivalente de un sueldo</p> <p>Además, a final de año entregamos bonos de compras</p> <p>Trabajamos a través de la SISALRIL el subsidio por maternidad de nuestras empleadas.</p> <p>Evidencias: • Comunicación de propuesta de incentivos remitida al MAP.</p> <p>Nómina del pago de los diferentes bonos e incentivos.</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>Sí. Se cumple con los estándares del manual de funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. elaborar el plan operativo de área, así como la planificación de los Recursos Humanos de la institución.</li> <li>2. supervisar el proceso de reclutamiento y selección del personal, para dotar la institución de personal idóneo.</li> </ol>	

	<p>3. coordinar y supervisar el proceso de evaluación del desempeño del personal de la institución, a fin de medir la contribución de los empleados para el logro de los objetivos.</p> <p>4. velar por la ejecución de los programas de capacitación y desarrollo, así como de beneficios y compensaciones a fin de proveer al personal los conocimientos, competencias y motivación necesarios, para un óptimo desempeño de los puestos de trabajo.</p> <p>5. cumplir con las metas y objetivos del plan operativo correspondientes a la gestión de RR. HH.</p> <p>Evidencia: Ministerio del manual de funciones de la administración pública, perfil integral del puesto.</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>Las vacantes se publican en de manera interna, Recursos Humanos realiza el anuncio y se coloca en el mural y luego los colaboradores del ayuntamiento lo difunden.</p> <p>Evidencia: Mural informativo</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>Le damos mucho crédito al currículo de la persona, principalmente si el empleado es Macunladen, suele pasar que el empleado no esté en el área que corresponde, pero casi siempre se transfiere de acuerdo a lo que estudio en la universidad, al departamento correspondiente.</p> <p>Evidencia: nómina cargada al sisma municipal.</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>Cada año se realiza la evaluación de desempeño, vimos que algunos empleados que tenían calificaciones bajas, pudieron mejorar. Los encargados departamentales, trabajan en conjunto y motivan al empleado que están bajo su dependencia. Cumplimos con los procedimientos de trabajo y estándares de calidad establecidos, se cometen pocos errores en la realización de nuestros deberes. Algunos de los empleados fueron premiados.</p> <p>Evidencia: Alcaldía San Pedro de Macorís (@alcaldiaspm) • Fotos y videos de Instagram</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>Tanto el personal femenino como masculino, es convocado participar en las capacitaciones, en operativos, juegos deportivos, los hombres normalmente están dispuestos y se ocupan de brindar un buen servicio. Hemos tenido la exclusividad en el departamento de la policía municipal. Hace poco empleamos a una policía (Andreina Morel).</p> <p>Evidencia: nomina, sasp</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>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>La institución insta a la profesionalización de nuestros colaboradores ofreciendo oportunidades de crecimiento, que vayan acorde a las necesidades de la organización.</p> <p>Evidencias: Evaluación de Desempeño Plan de capacitación Informes de detección de Guía CAF Evidencia: sismap municipal</p>	

<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>Contamos con un personal que actúa con apego y respeto a las normas establecidas, políticas, disposiciones, procedimientos e instrucciones de trabajo de la institución incluida la relativa jornada laboral, puntualidad, código de vestimenta, entre otras disposiciones, sugerida por RR. HH.</p> <p>Evidencias: Buzón de sugerencias</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).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>los empleados de nuestra institución tienen la facilidad de capacitarse a través del programa de becas estudiantiles para que nuestro personal se prepare y desarrolle nuevas oportunidades de crecimiento y desempeño de sus funciones laborales.</p> <p>Evidencia: Listado disponible en físico en la oficina de Vice Alcaldía del AM SPM.</p> <p>Contamos con un plan anual de capacitación el cual se realiza a partir de los resultados de la detección de necesidades que se realiza anualmente a los empleados de nuestra institución.</p> <p>Evidencia: sismap municipal indicador 1.05</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>El departamento de recursos humanos obliga al personal de nuevo ingreso a tomar la capacitación: Inducción a la administración pública y también les damos un tour por cada departamento y le entregamos un librito de la Ley de función pública 41-08.</p>	

	Evidencia: sismap municipal, sub criterio 1.05 capacitación de inducción a la administración pública.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Si, se hacen transferencia con ascenso a los empleados considerando su desempeño laboral. Evidencia: comparación de la nómina en el año 2023 al año 2024.  Evidencia: Nomina publica en el portal de transparencia.	
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).	La institución promueve las capacitaciones a través de las entidades autorizadas (INAP, CAPGEFI, INFOTEP) Evidencias: • Correos electrónicos de las ofertas curricular • Certificados de participación.	
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.	Se evidencia que varios de nuestros empleados han participado en actividades formativas sobre la gestión de riesgos.  Evidencias: Certificado de participación.	
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.	Evaluamos periódicamente el desarrollo formativo nuestros empleados y nos aseguramos que esas ideas sean transmitidas a los demás.  Evidencias: Inap e Infotep, Sismap Municipal.	

<p>10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.</p>	<p>Recursos Humanos examina cada año para comparar las evaluaciones anteriores con las actuales. Hemos notado el cambio en los empleados, se les toma en cuenta para reajuste salarial, incentivo, asenso de cargo y felicitamos en público para que otros se motiven</p> <p>Evidencias: Alcalde Raymundo Ortiz entrega incentivos a miembros de la Policía Municipal: Ayuntamiento Municipal de San Pedro de Macorís (ayuntamientosanpedro.gob.do)</p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></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 evidencia que al INAP ha impartido varias charlas sobre el manejo de conflictos, relaciones laborales, cooperativismo. También recibimos una charla sobre Ética Profesional</p> <p>Evidencias: Listado de participación, comunicaciones de convocatoria.</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>Se evidencia que el Map tiene constituida la Asociación de Servidores Públicos. Evidencia: Guía CAF.</p> <p>• Resolución del MAP aprobando dicha asociación organizada con el acompañamiento de Adriano. Realizada el día 02 de junio del año 2022 para el grupo ocupacional 1.</p> <p>Presidente vicepresidente Tesorero: secretaria: 1er vocal 2do vocal 3cer vocal 4to vocal 5to vocal. 6to vocal</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.		No se evidencia
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Desde que se ingresa al personal, el departamento de cómputos, le toma los datos para hacerle el carnet. Evidencia: todos los empleados tienen su carnet.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se ha realizado encuesta para valorar el clima laboral.
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.	Se evidencia la libre oportunidad de expresar su opinión a través del buzón de sugerencias. Evidencia:  Buzón de Sugerencias en el área de Recepción de la institución.	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a	El departamento de Recursos Humanos, les otorga permisos a los empleados ya sean para citas médicas o alguna actividad familiar, también cuando están de cumpleaños. Se considera al empleado si este por alguna emergencia no pudo llegar temprano a su trabajo.  Evidencias: en los archivos del departamento de Recursos Humanos de cada expediente de los empleados.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Para los hombres son 3 días y para las mujeres son 3 meses. Evidencia. Ley de seguridad social.	

<p>9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En el departamento de Plazas y Parques, tenemos a un señor que le falta un brazo (el señor Urbano Still, es obrero y hace su función como una persona normal. Cumple con el horario reglamentado: 7:00am hasta las 12:00pm. Tiene pocas licencias médicas, no solicita permisos.</p> <p>Evidencia: expediente del empleado en Recursos Humanos</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 reconoce a algunos empleados con Incentivos También se reconoce en público a los empleados destacados.</p> <p>Se evidencia. Raymundo Ortiz   Facebook.</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>contamos con una nueva directiva de la asociación de servidores públicos, la cual está activa 100% la cual cuenta con su RNC y su cuenta bancaria. hacen aportes económicos a sus miembros, reuniones, Actividades y la cual esta desempañado sus funciones.</p> <p>Evidencia: publicaciones redes sociales de la alcaldía SPM y en el sismap municipal indicador 1.07.</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><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras</p>	<p>Nuestra alcaldía contiene vínculo con el comercio local y también con el sector de la construcción. Evidencia</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>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>A-Requisición y ordenes de compras B-Contratos y adjudicaciones.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La alcaldía contiene acuerdo con varias universidades para ayudar a los jóvenes de escasos recursos (Becas)</p> <p>Evidencia:  <a href="https://www.facebook.com/photo?fbid=5591931094159532&amp;set=pcb.5591940684158573A">https://www.facebook.com/photo?fbid=5591931094159532&amp;set=pcb.5591940684158573A</a>          -UCE          B-UFHEC.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		<p>No se define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No se identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>
<p>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.</p>	<p>La alcaldía cumple fielmente con la ley 340-06.</p> <p>Evidencia: Comparación de precios, adjudicaciones y sorteos.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con el portal web institucional, sus redes sociales, contratos de publicidad, boletines, mural informativo y se publica todo lo referente al funcionamiento de la institución, su estructura y proceso.</p> <p><a href="https://ayuntamientosanpedro.gob.do/">https://ayuntamientosanpedro.gob.do/</a>.</p>	
<p>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.</p>		<p>No se evidencia 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.</p>
<p>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.</p>	<p>En el portal web de la Institución están publicados todos los servicios y tramites a cumplir que ofrece el Ayuntamiento de San Pedro de Macorís</p> <p>Además, contamos con información detalla, clara y precisa de los servicios disponibles en nuestra institución, así también de los trámites necesarios para solicitar los mismos, y transparentamos todos los trabajos y actividades realizadas de nuestra institución en las redes sociales donde evidenciamos la calidad, variedad y requisitos para tramites y toda la información de interés para las solicitudes de los servicios.</p> <p>Evidenciado: en la página web de la institución <a href="https://ayuntamientosanpedro.gob.do/">https://ayuntamientosanpedro.gob.do/</a> Redes sociales: alcaldiaspm en instagram facebook youtube</p>	

--	--	--

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>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).</p>	<p>La alcaldía cuenta con un presupuesto aprobado donde se muestra la ejecución mensual de ingresos y gastos.</p> <p>Evidencia: Ejecución Presupuestaria abril 2024 (Portal web).</p>	
<p>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.</p>	<p>Los salarios están de acuerdo a capacidades y departamentos.</p> <p>Evidencia: nóminas mensuales.</p>	
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La alcaldía periódicamente se reúne con el área financiera para la toma de decisiones.</p> <p>Evidencia: Foto de reunión.</p>	
<p>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.</p>	<p>La alcaldía mensualmente envía las ejecuciones presupuestarias a todos los organismos de control.</p> <p>Evidencia:  <a href="https://sso.hacienda.gob.do/auth/realms/hacienda/login-actions/required-action?execution=UPDATE_PASSWORD&amp;client_id=cife.hacienda.gob.do&amp;tab_id=K_Ac6_O7jQE">https://sso.hacienda.gob.do/auth/realms/hacienda/login-actions/required-action?execution=UPDATE_PASSWORD&amp;client_id=cife.hacienda.gob.do&amp;tab_id=K_Ac6_O7jQE</a></p>	

<p>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.</p>	<p>Se evidencia que se cuenta con un control presupuestario y de costo.</p> <p>Evidencias: Presupuesto. Ejecución Presupuestaria sismap</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Tenemos un departamento financiero que se ocupa del seguimiento de todos los procesos con toda autonomía</p> <p>Evidencia: departamento de gerencia financiera, ubicado en el primer nivel de la alcaldía municipal de san pedro de Macorís.</p>	
<p>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).</p>	<p>Si todos están disponibles en el portal de transparencia del ayuntamiento disponible para los ciudadanos y público que desee acceder a la información.</p> <p>Evidencias: Todos los datos se encuentran publicados en los apartados correspondientes. <a href="https://ayuntamientosanpedro.gob.do/transparencia/">https://ayuntamientosanpedro.gob.do/transparencia/</a></p>	

#### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>En la institución se cuenta con un personal que se encarga de recibir y remitir toda documentación que llega a la institución y se envía al área correspondiente.</p> <p>Evidencias: Libro de Registro de entrada y salida.</p>	

<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Si, contamos con un comité de seguimiento que recoge la información la digitaliza y lo almacena para usarla eficazmente.</p> <p>Evidencia: sismap.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Actualmente el ayuntamiento está aplicando el tic conjunto con la OGTIC para lo que es la firma digital y aprovechar la transformación digital.</p> <p>Evidencia. Ayuntamientosanpedro.gob.do.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se evidencia que la Institución ha establecido un intercambio permanente de conocimiento, como intercambio de buenas prácticas.</p> <p>Evidencias: • Fotos de talleres.</p> <p>Lista de participantes Manual de Capacitación.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia que existe un cargo y un espacio para garantizar el libre acceso a la información, así como el intercambio de informaciones relevantes con todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: • Nombramiento del responsable de la oficina de libre acceso a la información (RAI). • Oficina de libre acceso a la información (OAI).</p>	
<p>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.</p>	<p>Por medio del Depto. De Recursos Humanos, se realizan acuerdos de cooperaciones con la formación académico, de seguridad y de salud para garantizar así la permanencia en la institución.</p>	

	Evidencia: Plan RRHH Guía CAF 2013 Documento Externo Página 47 de 78 SGC-MAP Ley 41-08 • Acuerdos Interinstitucional.	
--	---	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Equipamos todos los departamentos con computadoras, internet, impresoras.</p> <p>Evidencias: Inventario de equipos Y en el reporte de mejoras enviado.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Los equipos adquiridos han potencializado los servicios, tanto en eficiencia como en tiempo de realización.</p> <p>Evidencias: Equipos tecnológicos y un que se mantienen en constante capacitaciones para poderle dar un manejo correcto de las herramientas tecnológicas.</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 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>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>Actualmente el ayuntamiento de San Pedro de Macorís procedemos a escanear y digitalizar toda la documentación y lo subimos al portal web.</p>	

	Evidencia: <a href="https://ayuntamientosanpedro.gob.do/transparencia">https://ayuntamientosanpedro.gob.do/transparencia</a>	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		No se 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.
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 evidencia normas y protocolos para la protección de la data y la seguridad.
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.	Usamos impresoras de tinta continua así no nos vemos en la obligación de comprar cartuchos constantemente. Evidencia: control de inventario en los archivos del departamento de contraloría.	

#### **SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 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 ofrece sus servicios en un mismo edificio, permítenosles a los usuarios obtener los servicios ofrecidos en un mismo espacio físico ahorrándoles tiempo y recursos, todos de manera gratuita.  Evidencias: Plan estratégico institucional.	

<p>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.</p>	<p>Se cuenta con una infraestructura física remodelada, que favorece el aprovechamiento de esos espacios. Para los usuarios internos (empleados) se ha optado por espacios abiertos que garantizan por igual el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones.</p> <p>Evidencias: • Estructura organizacional Informes del área de servicios generales</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>No se 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.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo mensual de las unidades de transportación para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad.</p> <p>Evidencia: En los archivos de la alcaldía.</p> <p>Informes del área de transportación y servicios generales/ protocolo</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.</p>	<p>Las instalaciones garantizan la accesibilidad física de la institución al contar con un parqueo exclusivo señalizado, rampa para entrar los edificios y acceso en las de servicios.</p> <p>Evidencias: se puede percibir mediante fotos, en la parte frontal de la alcaldía. (4) Raymundo Ortiz   Facebook</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los</p>	<p>Contamos con dos parqueos uno que es exclusivo para los empleados y otro que es para los visitantes, hay señalizados para los que tienen sillas de rueda.</p>	

ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	evidencia: (ayuntamientosanpedro.gob.do)	
---	--	--

## 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
<b>La Entidad Municipal:</b> 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.	Se cuenta con estructura organizativa y Manual de Funciones aprobados.  Evidencia: Resolución de Manual de Funciones y Organigrama.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los 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.)		No se 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.)
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Mediante el manual de funciones se les asigna responsabilidades y competencias.  Evidencia: 1- manual de 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.	<p>Mensualmente se realizan sesiones con el concejo de regidores</p> <p>Evidencia: 1- actas de sesiones firmadas y selladas.</p>	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	<p>El alcalde municipal autoriza reuniones con el personal para tratar temas de interés para fortalecer los procesos de atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencia: 1- minuta de reunión, fotos etc.</p>	
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.	<p>Se establece el compromiso del desempeño de los servicios y procesos de los indicadores de resultados.</p> <p>Evidencia: 1- indicadores del ranking municipal.</p>	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>Departamento de Cómputos protege los datos.</p> <p>Evidencia: Servidor que respalda los datos en el departamento de cómputos.</p>	

**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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<p><b>La Entidad Municipal:</b></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>		<p>No se 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>
<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>No se desarrolla la 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>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>No se 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>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablonas de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos).</p>		<p>No se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablonas de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos).</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></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.</p> <p>Evidencia: fotografías y lista de asistencia a reuniones con encargados y directores departamentales de esta alcaldía.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>	<p>Con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), FEDOMU, ASOMURE y el INFOTEP, se desarrollan programas de capacitación al personal.</p> <p>Evidencia: 1- cronogramas de capacitación y listados de participantes. Sismap Municipal.</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>El alcalde Raymundo Ortiz, la Vice Alcaldesa, María Yolanda Jacobo y el secretario general, Dr. Franklin Franco, autorizan convocatorias de reuniones para tratar temas de interés para solucionar problemas</p> <p>Evidencia: - minuta de reunión Se realizan todos los viernes a las 2.30pm en el Salón, Francisco Comarazamy o salón de Conferencias.</p>	

<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Contamos con una red de trabajo donde acomodamos las informaciones de los procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>Evidencia: - computadoras en los departamentos</p>	
<p>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.</p>		<p>No se 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 públicos, privado y de ONG.</p>
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Contamos con descuentos para los empleados miembros de la asociación de servidores públicos a través de los cuales reciben beneficios.</p> <p>También contamos con prestamos del empleado feliz tramitado a través del banco de reserva</p> <p>Contamos con facilidades para la adquisición de muebles y electrodomésticos, así como compras de comestibles Los cuales son facilitados a través de comercios de nuestra ciudad y se pagan descontándolos de nóminas a los empleados dándole un mes de facilidad para efectuar el primer pago y se le divide en cuotas dependiendo el salario que devenga el empleado.</p> <p>Evidencia: descuentos aplicados en la nómina. Sasp</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

#### SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></p> <p>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.</p>	<p>Para medir la imagen global de la organización realizamos encuestas con el fin de medir el grado de satisfacción de los munícipes al recibir los servicios.</p> <p>Evidencias: Reportes evidenciados del plan de mejora al Map con modelo de la encuesta realizada y resultados gráficos.</p>	
<p>2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>		No se ha medido
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).</p>		No se ha medido
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.</p>		No se ha medido
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.</p>		No se ha medido

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

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

<p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></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>	<p>Nuestras edificaciones cuentan con acceso para minusválidos para que tengan la accesibilidad a nuestros servicios municipales ya sea a solicitar reclamar o denunciar cualquier servicio o inconveniente con el mismo.</p> <p>Evidencia: fotos de estas áreas en nuestras redes sociales alcaldía SPM</p>	
<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>	<p>Contamos con el departamento de Gestión Ambiental (Enc. Tomas Mateo Eugenia. Estar pendientes sobre las aguas negras estancadas, los negocios y hogares con el ruido muy elevado, los talleres de pinturas que están muy cerca de las casas.</p> <p>Evidencia: Los Inspectores van a fines de lugar y en un renglón de 72 horas deben corregir el daño o se toman medias.</p>	
<p>3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).</p>		No se ha medido
<p>4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.</p>	<p>En las redes sociales: Facebook, la radio (emisora 103), en el canal local tv 43 y Portal Municipal: Ayuntamiento San pedro.gov.do es donde las personas expresan sus buenas opiniones acerca de esta gestión.</p> <p>Evidencias: (2) Alcaldía San Pedro de Macorís Facebook Alcaldía San Pedro de Macorís (@alcaldiaspm) • Fotos y videos de Instagram.</p>	
<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>	<p>Se puede percibir por las redes sociales los comentarios positivos y también las quejas de los munícipes según el servicio solicitado y el que ofrece de manera voluntaria nuestra Alcaldía.</p>	

	Evidencia: Alcaldía San Pedro de Macorís (@alcaldiaspm) • Fotos y videos de Instagram	
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Contamos con publicaciones periódicas en nuestras redes sociales de la percepción y satisfacción de los munícipes agradeciendo por la pronta repuesta y eficiencia de los trabajos solicitados y la realización de los mismos La satisfacción por el compromiso de nuestra institución en colaborar con la solución de tenas y necesidades de interés de toda la comunidad  Evidencia: en nuestras redes sociales alcaldiaspm Instagram facebook youtube	
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.	La alcaldía cuenta con un portal donde las personas tienen accesos a enterarse de las novedades, pueden conocer marco teórico de nuestra institución y un Blog de dudas.  Evidencia: Ayuntamientosanpedro.gob.do	

## 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
<b>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</b> 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	el tiempo de espera, se define según el servicio solicitado, pero el personal de manera eficiente trata siempre de la forma más rápida brindar el servicio entiendo oportuno.  Evidencias: capacitación de personal y certificados, también los elogios y el buzón de sugerencias.	

<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>	<p>Cuando un ciudadano se comunica con nosotros al sistema 3-1-1, recibe las atenciones adecuadas. El segundo paso es, que el departamento de Información Pública. Dependiendo el departamento que deba ejecutar esa queja.</p> <p>Evidencia: Ayuntamientosanpedro.gob.do</p>	
<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>		<p>No se ha medido</p>
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>	<p>En el portal de transparencia del ayuntamiento de San Pedro de Macorís están disponibles una serie de informaciones y datos a los que el cuidado puede acceder los siete días de las semanas las 24 horas del día, los mismos los puede descargar y utilizar para los fines de su información.</p> <p>Evidencias: <a href="https://ayuntamientosanpedro.gob.do/">https://ayuntamientosanpedro.gob.do/</a></p>	

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

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

<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></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>La alcaldía de San Pedro de Macorís cuenta con programas de radio y televisión, nuestro departamento de comunicaciones conduce ambos programas. Tenemos redes sociales donde se publican las informaciones respecto al trabajo que realizamos en nuestro ayuntamiento. Contamos con página web, portal de libre acceso a la información pública Línea 311</p> <p>Evidencia: entérate SPM transmitido todos los lunes por la emisora radio dial y la 98 fm a las 3:00pm, programa transmitido por extremo channel todos los miércoles a las 9:00 am Nuestras redes sociales alcaldíaspm.</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>La alcaldía municipal cuenta con el departamento de comunicaciones el mismo se encarga de canalizar, subir y todas las informaciones de la gestión de manera mensual y trimestral, de igual manera contamos con el departamento de libre acceso a la información y nuestro portal web</p> <p>Evidencia: redes sociales de la alcaldía SPM, portal transparencia y el portal de libre acceso de la información pública.</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>La alcaldía municipal se ha trazado metas tanto con el personal que labora en la institución como los proyectos que ha puesto en marcha para la comunidad. Logros en el personal: Usar vestimenta adecuada, estar en las oficinas a tiempo 8:00am hasta las 4:00pm y brindar un buen servicio. Logros en la comunidad: Drenaje pluvial en el estadio tételo Vargas, callejón Ortiz y barrio la 20. Proyectos en marcha: Laguna de</p>	

	<p>Mallen, con una inversión, parador fotográfico san pedro de Macorís, entrada S.P.M. santo domingo. Museo del pelotero petromacorisano. Programa de construcción de aceras y contenes, paseo de la avenida Laureano Canto.</p> <p>Evidencia: fotos Alcaldía San Pedro de Macorís (@alcaldiaspm) • Fotos y videos de Instagram.</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se ha medido
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Los departamentos comienzan a funcional a las 8:00am hasta las 4:00pm.</p> <p>Evidencia. Sistema de ponchador.</p>	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	<p>Dependiendo de la solicitud de la persona, ya sea interna o externa, se toma un tiempo hasta de 10 minutos. En caso de que sean solicitadas las certificaciones, si es por motivo de pensión, estas deben llevar la firma del alcalde. A la persona se le da un tiempo de espera de menos de 3 días.</p> <p>En el caso del departamento de informática pública la recepción es inmediata y el tiempo para recibir la información del servicio solicitado es de acuerdo a los establecido en la ley 200-04 la información requerida debe ser satisfecha en un plazo no mayor de quise (15) días hábiles. El plazo se podrá prórroga en forma excepcional por otros diez más (10).</p> <p>Esto en el caso del servicio que ofrece información pública al cuidado los demás departamentos que ofrecen servicios tienen que pasarte la información de en dar el servicio cada departamento que ofrece servicio tiene un</p>	

	proceso y un tiempo diferente Evidencia: nuestro portal web libre acceso a la información pública.	
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.	<p>176-07, Artículo 3, Ordenar, como al efecto ordenamos las tarifas como pago mensual por el servicio de recolección de Desechos para los Usuarios Residenciales, según la clasificación de 5 tipos siguiente Evidencia: tarifario: Aseo Urbano Residencial-R-1 ZONA BAJOS INGRESOS RD\$80.00 Residencial R2, zona baja RD\$150.00 Residencia R-3, zona intermedia RD\$250.00 Residencial R-4, zona alta RD\$300.00 Residencia r-5, especial RD\$301.00 También tenemos la estructura tarifaria de aseo urbano para usuarios no residenciales, estos son los comercios. Dinero que es recaudado en el departamento de GSM.</p> <p>Evidencia: en los archivos de GSM El concejo de regidores tiene contemplado en la ley.</p>	
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	<p>El departamento de libre acceso a la información pública (encargada Aniris Javier Valdez) ofrece informaciones que ciudadano necesite de la alcaldía: contamos con el sistema 311. El sistema nacional 3- 1-1, nos permite escuchar al ciudadano y mejorar la calidad de los servicios brindados en el estado.</p> <p>Evidencia: Alcaldía San Pedro de Macorís (@alcaldiaspm)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos y videos de Instagram</li> </ul>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></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>	<p>Se realizan convocatorias para el presupuesto participativo, por comunicaciones escritas y por listados.</p> <p>Evidencia: listas de asistencia en asambleas por bloques, informe de participación de delegados zonales y de participación por género.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Según las denuncias de los munícipes, a través de los presidentes de las juntas de vecinos, podemos ver los problemas que tienen los barrios, el alcalde Raymundo Ortiz, ejecuta. Porque el escucha la voz de su pueblo. El día 03 de junio del año 2022, tuvimos un encuentro con el barrio, Pedro Justo Carrión, donde los moradores de ese sector expusieron sus precariedades. Pronto se hará una gran inversión para solucionar esos problemas.</p> <p>Evidencia: Raymundo Ortiz   Facebook.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se ha creado un nuevo sistema de quejas el cual es el 311</p> <p>Evidencia: Ayuntamientosanpedro.gob.do.</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Cada último domingo del mes, el departamento de cultura realiza una actividad abierta en el parque de la Catedral (Iglesia San Pedro Apóstol).</p> <p>Alcaldía San Pedro de Macorís (@alcaldiaspm) • Fotos y videos de Instagram.</p>	

<p>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.</p>	<p>Cada viernes, la alcaldía organiza una reunión con todos los encargados departamentales. El departamento de Obras municipales con su encargado (el Ing. Domingo Hernández, propusieron eliminar todos los escombros que obstaculizaban las vías públicas. Esos escombros estaban ahí porque se está trabajando en las aceras y contenes, ya se han eliminado los escombros.</p> <p>Evidencias. Fotos difundidas en las redes.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>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.</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p>	<p>La Alcaldía recibe aportes del sector empresarial: tales como: zafacones, lámparas de iluminación, donaciones de pintura.</p> <p>Evidencia: Fotos con los empresarios, Portal de la alcaldía.</p>	

<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Somos una alcaldía innovadora a través de implementación de nuestras redes sociales actualizadas día a día</p> <p>Evidencia: (1) Raymundo Ortiz   Facebook, En el sismap se puede ver todos los proyectos y logros que hemos obtenido. Ayuntamientosanpedro.gob.do -departamento de Libre acceso a la información pública: Aniris Javier.</p>	
--	--	--

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

### SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>	<p>De un 100% un 75% de la población se expresa en bien de alcaldía, por la buena gestión que este desempeñando el alcalde.</p> <p>Evidencias: Si se evidencia la participación y el nivel de compromiso de las personas de la institución en el conocimiento de los ejes transversales de la institución. Evidencias: fotos de reuniones y listado de asistencia.</p>	
<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>	<p>Si se evidencia la participación y el nivel de compromiso del personal de la institución en el conocimiento de los ejes transversales de la institución.</p> <p>Evidencias: fotos de reuniones y listado de asistencia.</p>	

<p>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.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>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.</p>	<p>Las capacitaciones sobre ética del servidor público son impartidas anualmente y contamos con un código y comité de ética, de igual manera tenemos oficial de ética y estamos trabajando de la mano con la cámara de cuenta en el NOBACI.</p> <p>Evidencia: fotos en las Redes Sociales de la Alcaldía y en la Matriz del NOBACI.</p>	
<p>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.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.</p>	<p>Si existe responsabilidad social con la participación en programas sociales, como operativos, siembra de árboles y otros.</p> <p>Evidencias: Fotos, videos y comunicaciones.</p>	
<p>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.</p>	<p>Si, los altos directivos están enfocados y dando frente a los objetivos de la organización, a través de reuniones con el comité de los diferentes comités de apoyos aplicando estrategias y comunicando los pasos a seguir.</p> <p>Evidencias: Fotos de reuniones.</p>	
<p>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.</p>		<p>No se ha medido</p>

<p>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.</p>	<p>Cuando el departamento de Recursos Humanos emite un comunicado, los encargados del departamento convoca a los empleados bajo su dependencia y en equipo hacemos lo que se nos pide, todos trabajamos bajo el mi objetivo.</p> <p>Participamos en operativos, también si hay alguna actividad organizada por las entidades: -Digeset, Intrans, departamento de Tránsito.</p> <p>-Operativos de limpieza de la gobernación.</p> <p>-Liga municipal dominicana</p> <p>-Cruz roja</p> <p>-Defensa civil</p> <p>-Ministerio de la mujer</p> <p>EVIDENCIA: FOTOS CARGADAS EN LAS REDES SOCIALES DE LA ALCLADIASPM EN INSTAGRAM</p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></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>	<p>Se realizan reuniones todos los lunes donde los encargados departamentales, supervisores y capataz tienen participación para tratar temas de interés del personal organizar y analizar las agendas propuestas y sugerencias de trabajo del personal</p> <p>Evidencias: Fotos cargadas en nuestras redes sociales Alcaldía SPM y listados de asistencia en Recursos Humanos.</p>	
<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>	<p>Son socializados mediante reuniones periódicas con el personal 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 es tomada en cuenta para la elaboración de formularios, reglamentos y decisiones de interés de los mismos.</p>	

	Evidencia: en el NOBACI y en nuestras redes sociales alcaldiaspm Instagram, facebook, YouTube	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se ha medido
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se ha medido
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha medido
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se ha medido
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		No se ha medido

2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.		No se ha medido
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.	<p>Estamos implementando todos los lunes en las reuniones páginas y lápices para comentar, sugerir y solicitar cambios o necesidades de los diferentes departamentos a los cuales se le asignan las reuniones cada lunes de manera anónima para evitar conflictos y tomar conciencia que aspectos deben mejorar.</p> <p>Evidencias: fotos de reuniones cargadas en nuestras redes sociales</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se ha medido

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

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

<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></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 ha medido
<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>	<p>Reuniones semanales con todos los encargados departamentales, para motivar y debatir puntos de mejora y sobre todo empoderar a los encargados en las diferentes áreas de trabajo para el mejor funcionamiento de la institución. Se cuenta con un plan de Capacitación General en base a las necesidades de las diferentes Direcciones.</p> <p>Evidencias: trimestrales cargados en el indicador 1.05 del sismap municipal carta de invitación y Registro de asistencia en los talleres de Capacitación implementados según el plan de capacitación anual.</p>	
<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 ha medido

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

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

<p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.</p>	<p>A la fecha tenemos una cantidad de 19 personas de licencias médicas, hemos logrado rotar a más 50 empleados en los meses comprendidos de enero a diciembre por la calidad de sus currículos, solo se paraliza la labor cuando el calendario indica que es feriado, salvo el 29 de junio que es día de san pedro apóstol, fue por ese motivo que se laboró hasta las 12:00pm. hasta ahora solo ha habido 1 renuncia: Caso. Ella se desempeñó como secretaria del departamento de Plazas y Parques. Renunció el día 29 de junio del año 2023.</p> <p>Evidencia: nómina en el <a href="https://ayuntamientosanpedro.gob.do/transparencia/documentos/2022-nomina/">https://ayuntamientosanpedro.gob.do/transparencia/documentos/2022-nomina/</a>.</p>	
<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>Cada lunes, el gobierno local se reúne en el salón francisco Comarazamy a debatir temas abiertos a sus intereses y objetivos. Asisten todos encargados departamentales.</p> <p>Evidencias: Registro de asistencia y participación de los colaboradores a las actividades, y fotos en nuestras redes sociales.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>	<p>Nuestra institución cuenta con el comité de ética este comité cuenta con su y el comité de calidad ambos supervisan y se encargan de tomar decisiones referentes a estos temas el número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p> <p>Evidencia: conformación y socialización con el personal del comité de ética evidenciado en el NOBACI.</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>Siempre el Alcalde convoca al personal a acompañarlo a actividades comunitarias y emisoras. Evidencias <a href="https://www.instagram.com/p/COp96Pzgwkb/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/COp96Pzgwkb/?utm_source=ig_web_copy_link</a> <a href="https://www.instagram.com/p/CQW1HrVgVnq/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CQW1HrVgVnq/?utm_source=ig_web_copy_link</a> <a href="https://www.instagram.com/tv/CR7dzluAJfZ/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/tv/CR7dzluAJfZ/?utm_source=ig_web_copy_link</a>.</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>Cuando las personas llegan a nuestro ayuntamiento, se les brinda buena atención, con precisión se le informa al departamento que debe llegar y con la capacidad que tienen las secretarías y asistencia, las personas elogian ese buen trato. Así también la cortesía en el teléfono se practica. En el SISMAP se pueden notar las capacitaciones brindadas a nuestro personal. El límite de capacitaciones es de 30 personas.  Evidencias: SISMAP Municipal con un porcentaje de un 79.00%.</p>	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b> 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>	<p>El departamento de recursos humanos; realiza la evaluación del desempeño cada año, donde se aplican las medidas establecidas por la ley 41-08 de la administración pública a todo el personal.  Evidencia: resultados registrados en el indicador 1.04 del SISMAP municipal</p>	

<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>		<p>No se ha medido</p>
<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>	<p>Cada capacitación lleva un formulario de registro de inscripción, la Licda. Raquel Deyanira Escofet y la señorita Evelin Sena mercedes (asistente del departamento de Recursos humanos) organizan esas capacitaciones:  1-inscribimos al personal en el portal, ya sea del INAP O DEL INFOEP. Colocamos en el mural informativo la convocatoria. Reservamos el salón donde se impartirá, damos parte también a los departamentos de: protocolo, servicios generales, comunicaciones y soporte técnico. De 30 personas inscritas, 25 logran capacitarse y el ultimo taller que organizamos fue: Ética Profesional que se realizó con la facilitadora Loida Michell en el departamento América Bermúdez y teníamos como meta capacitar a 25 empleados y pudimos lograrlo. E las capacitaciones tenemos un espacio de 20 minutos para tomar el refrigerio.</p> <p>Evidencias: portal del SISMAP.</p>	
<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>	<p>Fechas festivas:  Dia del trabajador Dia de las secretarias  Dia de cumpleaños de los empleados Dia de las madres  Dia de los padres Incentivos de navidad  Se presume hacer una sola fiesta en memoria de esos días festivos para reducir gastos de la entidad.</p> <p>Evidencias: fotografías de las actividades realizadas cargadas en nuestras redes sociales alcaldía SPM</p>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Documento Externo  
SGC-MAP

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</b></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 municipios y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>	<p>El ayuntamiento organiza charlas de salud. Tuvimos la charla: Riesgo Laboral, con el Dr. Jhon Sosa, en el salón, América Bermúdez. Participaron 35 empleados.</p> <p>Ayudas sociales: -En el mes de abril se entregaron a más de 42 personas, distintas ayudas. Por motivo de farmacia, publicidad, ayuda alimenticia, ayuda económica, ayuda de repuesto de motor.</p> <p>Evidencia: en los archivos del departamento de la Alcaldía. El departamento de cultura Organizo la feria del libro, la alcaldía facilito dos autobuses También tuvimos la exhibición de un libro: cuarta feria internacional de escritores petromacorisanos.</p> <p>Evidencia: portal del ayuntamiento, en la sección de noticias. Ayuntamientosanpedro.gob.do.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>	<p>La comunidad da buenos elogios a la alcaldía por el gran proyecto de iluminaciones en los barrios, ya que esto reduce la tasa de atracos y además incrementa el deseo en los jóvenes de mantenerse ocupados, por ejemplo: han iluminado todas las canchas de Basketball y muchos jóvenes salen de noche a jugar. Los ciudadanos llaman al programa: calentando la mañana y se expresan en bien de la alcaldía municipal. Evidencias: <a href="https://ayuntamientosanpedro.gob.do/category/noticias/page/3/">https://ayuntamientosanpedro.gob.do/category/noticias/page/3/</a></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>En la alcaldía tenemos un equipo de empleados que trabajan con prontitud a las necesidades de la ciudadanía: el departamento de Plazas y Parques Y Gestión ambiental, niñez y juventud, trabajan en conjuntos: siembra de árboles, especialmente cuando tenemos niño cumpliendo con las 60 horas. La poda de árboles y algunos daños que afecten al medio ambiente.</p> <p>Evidencias:  <a href="https://www.instagram.com/p/CesAm90O2hR/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CesAm90O2hR/?utm_source=ig_web_copy_link</a></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.		No se ha medido
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		No se ha medido

género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.		
6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.		No se ha medido

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</b></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 tiene una jornada de siembra de árboles, recogida de basuras. Los camiones pasan por las calles la 6:00am a retirar la basura.</p> <p>tendremos la jornada de limpieza del faro con motivo de la conmemoración del día mundial de los Océanos. Evidencias:  <a href="https://www.instagram.com/p/CdqrnP3OjZm/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CdqrnP3OjZm/?utm_source=ig_web_copy_link</a>  <a href="https://www.instagram.com/p/CdqW01mOaYp/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CdqW01mOaYp/?utm_source=ig_web_copy_link</a>  <a href="https://www.instagram.com/p/CesAm90O2hR/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CesAm90O2hR/?utm_source=ig_web_copy_link</a></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>La alcaldía y la unión de la junta de vecinos, estarán realizando la celebración de las fiestas patronales.</p> <p>Previo a eso se estará realizando un certamen donde se seleccionarán las reinas patronales de San Pedro de Macorís (miss San pedro) De cada sector se seleccionará 1 representante que competirá para ser elegida como Reina, Virreina y Princesa.</p> <p>El ayuntamiento organiza esa actividad con el departamento de la junta de vecino (Enc. Rosa josefina Pérez Guante.</p> <p>Los premios serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-una besa universitaria completa</li> <li>-una pasola nueva</li> <li>-un iPhone 12</li> <li>-un año de salón (salón violeta) Un año de Gimnasio (Arias Gym)</li> <li>-RD\$ 30,000 pesos en efectivo</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <p><a href="https://www.instagram.com/p/CWv0cVnJJZ1/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CWv0cVnJJZ1/?utm_source=ig_web_copy_link</a></p> <p><a href="https://www.instagram.com/p/CY9TEtcLLtH/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CY9TEtcLLtH/?utm_source=ig_web_copy_link</a></p> <p><a href="https://www.instagram.com/p/CaHsbtJuUqx/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CaHsbtJuUqx/?utm_source=ig_web_copy_link</a></p> <p><a href="https://www.instagram.com/p/CeRj0heJ0q/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CeRj0heJ0q/?utm_source=ig_web_copy_link</a></p> <p><a href="https://www.instagram.com/p/CeY6mhwOGMW/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CeY6mhwOGMW/?utm_source=ig_web_copy_link</a></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</p>		<p>No se ha medido</p>

<p>sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</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 oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>	<p>La alcaldía cuenta con el departamento de cultura: el mismo organiza actividades para los jóvenes de los barrios, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Teatro</li> <li>-Piano</li> <li>-Guitarra</li> <li>-Violín</li> <li>-Pintura</li> <li>-Canto</li> </ul> <p>Los últimos domingos de cada mes, se realiza una actividad de banda de musical, karaoke y pintura para los niños.</p> <p>Evidencias:</p> <p><a href="https://www.instagram.com/p/CYkWx5dJisP/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CYkWx5dJisP/?utm_source=ig_web_copy_link</a>:  <a href="https://www.instagram.com/tv/CVafIrugENB/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/tv/CVafIrugENB/?utm_source=ig_web_copy_link</a>  <a href="https://www.instagram.com/p/CUurengALvQ/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CUurengALvQ/?utm_source=ig_web_copy_link</a>  <a href="https://www.instagram.com/p/CUTIOEJPOh/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CUTIOEJPOh/?utm_source=ig_web_copy_link</a>  <a href="https://www.instagram.com/p/CWhGjWMpNsi/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CWhGjWMpNsi/?utm_source=ig_web_copy_link</a>.</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>La alcaldía convoca al personal a hacer labores de generosidad. Sembrar árboles Operativos de limpieza Pintar casa a personas de escasos recursos. Evidencias: fotos de los colaboradores en las diferentes convocatorias relacionada a este tema disponibles en</p> <p><a href="https://www.instagram.com/p/CesAm9002hR/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CesAm9002hR/?utm_source=ig_web_copy_link</a>  <a href="https://www.instagram.com/p/CXuR4yEpOTD/?utm_source=ig_web_copy_link">https://www.instagram.com/p/CXuR4yEpOTD/?utm_source=ig_web_copy_link</a></p>	

	urce=ig_web_copy_link.	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		No se ha medido
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>En nuestro ayuntamiento se realizan charlas de salud.</p> <p>Evidencia: este martes 07 de junio 2023, se convocará a todo el personal para la charla sobre Riesgo Laboral, en el salón América Bermúdez, impartido por la Lcda. Marisela Cedano de Riesgo Laboral. Cunado un empleado se accidenta, y se dirige al hospital, recibimos una certificación y si en la licencia médica tiene un reposo de más de 5 días, se le llena el formulario de la TSS. Evidencias: listado de asistencia y fotos de convocatoria archivados en el departamento de recursos humanos.</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 ha medido
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	De un 100% el 80% de los empleados se comprometen y participan en los eventos relacionados a la alcaldía.	

	Evidencia; fotos en el portal de transparencia del ayuntamiento municipal.	
--	--	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</b> 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se ha medido
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Organizaciones deportivas, iglesias y ayudas a los municipios de muy escasos recursos.  Evidencia: en los archivos tenemos copias de esos cheques fotos y videos.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Se formalizan legalmente los contratos y acuerdos que lleva a cabo el ayuntamiento. El departamento de Jurídico, tiene que ver con los asuntos legales. Evidencias: los contratos están archivados en el departamento del jurídico, contamos con informes del cumplimiento de los mismo archivado en el departamento de secretaria general.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</b> 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Hemos implementado su plan de formación para todos los colaboradores, con el objetivo de mejorar significativamente la eficiencia operativa de la institución. Hemos fortalecido las áreas administrativas a través de talleres especializados en Servicio al Cliente, Supervisión Efectiva, trabajo en equipo, asegurando así que nuestro personal esté equipado con las competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera óptima.  Evidencias: Constancias de certificaciones emitidas por instituciones acreditadas, así como registros detallados de la asistencia y participación de los colaboradores en las actividades de capacitación. Estos documentos demuestran nuestro compromiso con el desarrollo continuo del personal y la mejora de los servicios ofrecidos.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se ha medido
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	Nuestro ayuntamiento ha firmado más de tres hermanamientos a nivel internacional, además de varios convenios con instituciones educativas. Estos acuerdos están siendo implementados de acuerdo con los términos establecidos en cada convenio.	

	<p>Los hermanamientos internacionales reflejan nuestro compromiso de promover la cooperación y el intercambio cultural entre ciudades, fortaleciendo la relación internacional y fomentando la colaboración en áreas de interés mutuo.</p> <p>Por otro lado, los convenios con instituciones educativas subrayan nuestra dedicación a mejorar la calidad educativa y ofrecer oportunidades de aprendizaje en nuestra comunidad.</p> <p>Esta versión más detallada y estructurada del texto expone claramente los logros y compromisos internacionales del ayuntamiento, así como su colaboración con instituciones educativas para beneficio de la comunidad.</p> <p>Evidencias:  <a href="https://ayuntamientosanpedro.gob.do/ayuntamiento-de-spm-y-unicaribe-firman-convenio-de-cooperacion-interinstitucional/">https://ayuntamientosanpedro.gob.do/ayuntamiento-de-spm-y-unicaribe-firman-convenio-de-cooperacion-interinstitucional/</a>  <a href="https://www.instagram.com/p/C406kQ7R3rF/?igsh=eW1naXd5eXE4bTlj">https://www.instagram.com/p/C406kQ7R3rF/?igsh=eW1naXd5eXE4bTlj</a></p>	
<p>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.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).</p>	<p>El ayuntamiento se ha mantenido consistentemente entre los siete primeros lugares en el Ranking de Gestión Interna, logrando un promedio entre 83.28% y 90.32% en los dos últimos informes trimestrales.</p> <p>Evidencia: Los tres últimos informes del SISMAP Municipal.</p>	

7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>La Licda: Najiovi miguelina peña trinidad es la contadora municipal quien atreves de la Contraloría General de la Republica Dominicana, trabaja las autorías internas de la institución.</p> <p>Evidencias: Conciliaciones e informes archivados en el departamento de contabilidad de nuestra institución.</p>	
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 ha medido
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>La institución se esfuerza por mantenerse dentro del límite del presupuesto asignado, incluso ante los considerables compromisos financieros derivados de pagos por notificaciones, los cuales se llevan a cabo a solicitud de otras direcciones del ayuntamiento. Además, enfrenta otros gastos diversos que deben ser gestionados con prudencia y eficiencia.</p> <p>Evidencias: Se cuenta con un registro detallado de los objetivos presupuestarios y financieros, respaldado por informes que documentan la adecuada administración de estos recursos.</p>	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Para garantizar la transparencia en todos los procesos de ingreso y gestión de recursos, hemos implementado verificaciones y auditorías exhaustivas de los requisitos de compras respaldados por órdenes de compra. Este riguroso proceso asegura que todas las adquisiciones sean justificadas y documentadas adecuadamente.</p> <p>Además, hemos revisado y auditado el despacho de todas las formas impresas y materiales utilizados. Esta medida no solo fortalece la trazabilidad de nuestros</p>	

	<p>recursos, sino que también promueve prácticas de gestión financiera responsables y alineadas con los estándares éticos y legales.</p> <p>Cumplimos con todos lineamientos de la ley de compras y contrataciones sobre la comparación de precios. Garantizando hacer una buena elección de precio y calidad en nuestras compras.</p> <p>Estas acciones reflejan nuestro compromiso continuo con la integridad y la eficiencia operativa,</p>	
--	--	--

**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.