GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Ayuntamiento de Santo Domingo Este

FECHA:

Junio 2025

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assestment 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.

C R I T E R I O S F A C I L I T A D O R E S.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El Ayuntamiento de Santo Domingo Este tiene definida la misión, visión y los valores, fueron socializados con los grupos de interés. Algunas direcciones tiene colocada la filosofía institucional en sus murales. Evidencias: fotos de los murales, captura de filosofía y publicación en la página web institucional.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El ayuntamiento tiene los valores definidos y alineados con la misión y visión. Evidencias: Filosofía Institucional, el Código de Ética, Manual de Funciones.	

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.	Hemos socializado con el personal la misión, visión y valores, además mostramos esta información en varias pantallas disponibles en el ayuntamiento. Evidencias: Pantallas informativas en el lobby del palacio municipal y pagina web.	
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.		No se ha realizado
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.	Se actualizo el código de Ética Institucional, fue revisado por las partes interesadas y sometido al Concejo de Regidores para su aprobación. Se solicitó asistencia técnica de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental para crear la comisión de Ética Publica. Evidencias: Código de ética 2025, solicitud de asistencia técnica y comunicación de respuesta de la DIGEIG.	Conformar la comisión de Ética
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Se revisó la Filosofía Institucional y se socializó con relación a los nuevos tiempos. Evidencias: Los memorándums y las comunicaciones enviadas sobre la misión, visión y valores de la	

	institución.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).	Contamos con un organigrama y un manual de funciones y cargos con los niveles definidos. Completamos la primera fase del Manual de Normas Políticas y Procedimientos, donde tenemos definido todos los procesos y políticas de la de la Dirección de Gestión Humana. Evidencias: Manual de Funciones y Organigrama	No ha sido aprobado el Organigrama actual.
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.		No se evidencia que el Manual de Funciones actual, contenga las competencias definidas por cada posición.
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.	Tenemos definido un plan de resultados cuantificables, con sus objetivos estratégicos y específicos, donde tienen participación todas las Direcciones y sus dependencias. Evidencias: Plan Operativo Anual y Matriz de metas.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Contamos con un Consejo de Desarrollo Municipal juramentado, el consejo se ha reunido en varias ocasiones, en la última reunión se revisó el manual de funcionamiento interno y posteriormente este se envió al Concejo de Regidores para su aprobación.	

	Evidencias: Listado de miembros del consejo, resolución de creación, cartas de invitación a la juramentación, minutas de las reuniones celebradas, listados de asistencia.	
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.	Contamos con una Sistema Único de Monitoreo de la Alcaldía (SUMA), donde se reporta diariamente todo lo que realizan las dependencias, se verifica el cumplimiento de lo que se ha planificado al inicio de la semana y este sistema cuenta con un tablero de indicadores para cada dirección y sus departamentos. Evidencias: Tablero de indicadores, pantallazo del sistema de monitoreo, formularios de evaluación de los servicios.	
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.	Se actualizo el sistema SUMA, esta 2da versión permite monitorear indicadores de desempeño, los cuales son evaluados por un tablero de control. Evidencias: sistema de monitoreo, captura del tablero de control, indicadores monitoreados, listado de asistencia a la presentación del sistema.	
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.	Contamos con un enlace que nos brinda orientación y soluciones oportunas para cumplir con los indicadores del SISMAP, nuestro enlace motiva a los encargados sobre las buenas prácticas y la importancia de entregar las evidencias a tiempo. Evidencias: Minuta de reuniones, correos de recordatorios, plantilla de envió de evidencias, comunicaciones de gestión de evidencias.	

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.	Establecido marco común de evaluación (CAF) y Normas Básicas de Control Interno de la Contraloría General de la República, NOBACI. Evidencia: Curso brindados por el MAP sobre el Marco Común de Evaluación, parámetros establecidos por el departamento de Normas y Procedimientos de la Contraloría Municipal ASDE	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Continuidad en el uso del SASP e implementación del SIC ERP y Sistema de Digitalización de Documentos por Direcciones. Contamos con correos institucionales que favorecen a la comunicación oportuna de los procesos. Evidencias: Pantallazos del SASP y del SIC ERP	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se valida la existencia de Manuales de Procesos en diferentes Direcciones, para garantizar sus ejecuciones. La prioridad del ASDE es el trabajo en equipo y la Sinergia. Tenemos un equipo de Directores, la Mesa de Seguimiento, el Comité de Calidad. Evidencias: Pantallazos de los diferentes grupos existentes en el Ayuntamiento, minuta de reuniones del Comité de Calidad, formulario de monitoreo de procesos.	
11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Tenemos la Dirección de Comunicaciones como órgano principal de distribución de informaciones internas y externas. Secretaría General se encargada de la distribución de las informaciones a lo interno de la institución y contamos con una oficina de libre acceso a la información. Evidencias: Publicaciones en la web, flotas, revistas de circulación interna y externa, publicaciones en redes	

	sociales, solicitudes formales de información.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Cada año se implementa el modelo CAF, del cual se realiza un informe de diagnóstico institucional y un plan de mejora para las áreas detectadas. Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Mecanismo establecido de retroalimentación constructiva. Evidencias: Informe auto diagnóstico CAF, NOBACI, Taller de Retroalimentación Constructiva, 1er y 2do informe del Plan de Mejora.	
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se realizan reuniones de staff cada 15 días, donde el Alcalde comparte con los directores y encargados de departamento los resultados esperados, los nuevos proyectos y ejes de trabajo. Evidencias: Listado de asistencia, herramienta de monitoreo de procesos (FORMAD), murales informativos y presentaciones de la reuniones.	

Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	La máxima autoridad ejecutiva y directores asisten y participan en todas las actividades de la institución, participan en las actividades de integración y fortalecimiento de las estructuras. Evidencias: operativos, actividades culturales, comunicación de la campaña de vacunación, fotos de actividades.	

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.	La máxima autoridad ejecutiva y directores asisten y participan en todas las actividades de la institución, participan en las actividades integración y fortalecimiento de las estructuras, también participan como invitados de honor en las reuniones del comité de calidad. Evidencias: operativos, actividades culturales, comunicación de la campaña de vacunación, fotos de actividades, minuta de reuniones, agenda de trabajo.	
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 fomenta y promueve la unión y el trabajo de equipo, sin discriminación con la integración de los empleados a las Jornadas Informativas en el Municipio, conjuntamente con los Líderes: -Talleres de trabajo en equipo y liderazgo. -Día de la Raza -Exposición de Instrumentos Musicales. -Fiesta general de todos los empleados. Evidencias: Fotografías, listado de asistencia.	
4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.	Nuestro Ayuntamiento cuenta con colaboradores altamente capacitados que van a la vanguardia con las innovaciones de la tecnología, para mantenerse actualizado con las informaciones. En todas las áreas de la institución existe un mural informativo. Todas las direcciones tienen grupos de WhatsApp para fomentar un sistema de comunicación oportuna. Tenemos intercambios de información a través de los correos institucionales y las comunicaciones internas. Evidencias: Fotografías de murales informativos, Printscreen de los correos informativos institucionales, capturas de los grupos informativos.	

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.	Apoyamos al personal a través de las capacitaciones, con los conocimientos y competencias que se diagnostican mediante la detección de necesidades que se realizan en todas las áreas de la institución. También apoyamos a los colaboradores para que puedan desarrollar sus capacidades técnicas y profesionales mediante el otorgamiento de licencias y permisos estudiantiles. Evidencias: Acciones de personal de licencias y permisos estudiantiles, evaluación de desempeño, plan de capacitación 2025, fotografías de capacitación y listados de participación.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Promovemos el desarrollo de competencias a través del plan de capacitación, y otras actividades educativas. Se realiza la rendición de cuentas de cada área de manera anual. Evidencias: Memorias anuales, Plan de capacitación, Comunicación delegando a empleados tareas de Directores, al momento de solicitud de vacaciones.	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	El Ayuntamiento de Santo Domingo Este promueve una cultura de aprendizaje, realiza talleres y charlas de motivación, superación. Tiene acuerdos y/o convenios con diferentes centros estudiantiles (UASD, INFOTEP, ITLA, ITSC). Evidencias: Acuerdos firmados entre el ASDE y la UASD e INFOTEP. Fotos de taller realizado, plan de capacitación y listados de participación.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Reconocimiento al empleado feliz, empleado del año, por el buen desempeño y el trabajo en equipo. Evidencias: certificado entregado, listado de los empleados del año anterior.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Existe el Presupuesto Participativo donde se le da cabida a estos para que presenten todas sus necesidades actuales y futuras. Cabildo abierto, participación con los grupos de interés. Se realizó un Dialogo Municipal en las que los grupos de interés expresaron sus necesidades. Por igual se realizan encuestas de percepción e identificación de necesidades de los grupos. Evidencias: Participantes en el Dialogo, Resultados de encuesta, listado de las mesas temáticas.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Apoyo a programas de bien social del Gobierno Central (ampliación, pavimentación de calles y avenidas). Programa República Digital, Dominicana Limpia, Creación Policía Municipal, Policía Ambiental y su primer Destacamento Oficial, Jornadas de Salud, Prevención de Plagas, capacitación contra Violencia de Género. Evidencias: Fotografías y Documentación.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Apoyamos todas las políticas e iniciativas, definidas desde el Gobierno Central, para implantarlas en el Municipio, tales como: Seguridad Ciudadana, Plan Alfabetización, Burocracia 0, Violencia de Género, Contaminación Ambiental (desechos sólidos, contaminación Sónica), Recuperación de Espacios Públicos. Evidencias: Fotografías, talleres, encuentros.	

4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Resoluciones que emanan del Concejo Municipal. Plan Operativo Anual (POA) y Plan Municipal de Desarrollo (PMD) están enlazados a la Estrategia Nacional de Desarrollo. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA), Plan Municipal de Desarrollo.	
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.).	Acuerdos firmados con instituciones afines. Desarrollo del Presupuesto Participativo. -Consejo Económico y Social del Municipio. Comité de prevención y mitigación de riesgos y desastres, Mesa de Seguridad Ciudadana. Evidencias: Acuerdos interinstitucionales, Asambleas comunitarias, Conformación del Comité de Riesgos y desastres.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El ayuntamiento de Santo Domingo Este ha participado en la juramentación de cientos de juntas de vecino, apoya las asociaciones deportivas y participa en sus eventos. Evidencias: actas de juntas de vecino, foto de actividades.	
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.	Se evidencia por el uso de las redes y medios electrónicos, portal web, reconocimientos y valoraciones del SISMAP, opinión pública generada por los propios munícipes, alineación portal web con criterios de la OPTIC. Evidencias: Portal web, redes sociales y el portal del SISMAP.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	El concejo de Regidores visito varios ayuntamientos de España, específicamente en la ciudad de Pamplona, para ver su funcionamiento, la operatividad y su desempeño. Evidencias: Informe de los viajes y fotografías.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	El ayuntamiento tiene identificado los grupos de interés y realiza periódicamente juramentación e integración de nuevos grupos comunitarios, se realizan los aprestos para la conformación del nuevo Consejo Municipal de Desarrollo. Evidencias: Convocatoria, Listado de participantes en el Dialogo Municipal, acta del consejo, listado de asistencia, acta del censo e inventario de los grupos de interes.	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Se revisó con los ministerios de Administración Pública avanzar en Burocracia 0 y con el Ministerio de Interior y Policía, la reintegración de la mesa de seguridad. Con la Oficina Nacional de Estadística se acordó la revisión de las políticas municipales en función a la nueva dinámica demográfica, a la distribución espontanea de las construcción y al desarrollo de las demarcaciones geográficas y el fortalecimiento de los registros administrativos de la alcaldía. Con el SIUBEN	

	avanzamos en la integración del ASDE a las reformas vinculadas a los programas sociales de la Alcaldía. Evidencias: Fotos de reuniones y minutas.	
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.	El ayuntamiento realiza periódicamente las evaluaciones de desempeño, autoevaluación y planes de mejora basado en la guía del CAF. Evidencias: Listado de las evaluaciones, autodiagnóstico y plan de mejora CAF.	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Se valida la realización de asambleas de Barrio y de Bloques para darle participación a los munícipes y documentar sus necesidades, se realizó el cabildo abierto y el sorteo de obras para seleccionar las constructoras que ejecutaran los primeros lotes de las obras. Evidencias: Actas de asambleas comunitaria y listado de participación, informe del Dialogo municipal, listado de ganadores del sorteo de obras, publicaciones y murales del sorteo celebrado.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).	Existe la definición de la filosofía institucional y se ha incluido en los diferentes instrumentos de gestión de la institución. Evidencias: Plan Operativo Anual y Plan de Desarrollo Municipal.,	

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.	Se realizó el gran Dialogo municipal, donde fueron incluidos todos los grupos de interés de la circunscripciones 1, 2, y 3, separado por días y mesas de trabajo, para recaudar las necesidades que afectan su sector y posteriormente ser incluidas en el Plan de Desarrollo Municipal. Contamos con un Consejo de Desarrollo Municipal, el cual está formado por las sectoriales activas en nuestro municipio. Evidencias: pantallazo de Publicación en redes sociales, fotos de la actividad, listados de participación, listado de sectores y miembros del consejo, resolución que aprueba los sectores.	
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.	Se valida la realización de asambleas de barrio y de bloque, para darle participación a los munícipes en la elaboración del presupuesto participativo, en estas asambleas ellos entregan evidencias y llenan una certificación con sus necesidades. Evidencias: Certificaciones de asambleas de Barrio, de bloque y listados de asistencia.	
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.	Se conformó 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. Evidencias: Fotos y Circulares para el tema de "Sello de Igualdad", acta de creación de la comisión permanente de género y minuta de la reunión.	
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	Contamos con una dirección de Gestión Ambiental y Riesgo, cada año esta realiza actividades de reforestación en conmemoración al Día del Árbol, también se realizó un congreso medioambiental llamado "Congreso de actores medioambientales de	

energía renovable.	las juntas de vecinos". Se han realizado actividades de recolección y caracterización de residuos sólidos, donde hemos contado con la participación del ITSC Y la UNFU. Realización de charlas de contaminación ambiental y las tres R (Reciclar, Reducir y Reutilizar), se realizaron cursos talleres de huertos urbanos, en Invivienda y en el Tamarindo, impartido en las escuelas laborales de esos barrios. Actividad de guerra contra la basura y recolección de residuos sólidos. Evidencias: Comunicaciones, fotos y publicación en redes.	
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.	Se tiene 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. Evidencias: Informes de Ejecuciones Trimestrales, facilitados por el Departamento de Ejecución Presupuestaria.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	El MAP a solicitud del ASDE ha designado un enlace para apoyar la revisión de la estructura institucional. Se realizan planificaciones semanales enfocadas en el cumplimiento de los objetivos que contiene el Plan Operativo Anual, las evidencias son revisadas cada lunes en la reunión de gabinete. Evidencias: Plantilla de planificación e informe semanal, comunicación del MAP designando acompañante del proceso.	

2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	El ayuntamiento cuenta con herramientas de planificación donde se asignan actividades y tareas a todas las dependencias, con sus respectivos indicadores de rendimiento. Evidencias: Pantallazo de herramienta utilizada y correos institucionales enviados.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Cada año, todas las dependencias del Ayuntamiento participan en la recolección de información para las memorias anuales que son utilizadas en la rendición de cuentas, las cuales se comparten con todos los empleados. Evidencias: Memorias Anuales.	
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 trasparencia de cara a los ciudadanos.	Periódicamente se realizan reuniones con los miembros del Concejo de Regidores donde se tratan todos los temas relacionados a la rendición de cuentas y metas alcanzadas. Evidencias: Comunicación de convocatoria para las reuniones, fotos y memorias anuales.	
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 realizan monitorios semanales, para conocer el porcentaje de avance que tienen los departamentos de cada dirección, con el objetivo de identificar mejoras que fortalezcan la institución. Cada 15 días se realiza una reunión de staff, dirigida por el honorable alcalde y la vicealcaldesa, para presentarles a todos los directores las metas	

	cumplidas de las áreas que están bajo su liderazgo. Evidencias: Informe de la reunión de staff, informe de indicadores monitoreados, captura del tablero de control.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Contamos con una dirección de Tecnologia donde se desarrolla contantemente herramientas de trabajo para facilitar la operatividad. Esta dirección recibe requerimientos de las diferentes dependencias segun sea la necesidad. Evidencia: herramientas, requerimientos, hoja de soporte técnico, fichas técnicas.	
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.	Se valida la participación del Ayuntamiento de Santo Domingo Este en un Benchlearning, donde se compartieron conocimientos con otras instituciones públicas, se ha solicitado el nombramiento de un personal para el Centro de Innovación Institucional. Evidencias: minuta de la actividad, fotos de la actividad.	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	El ayuntamiento publica en sus redes sociales las actividades que realiza y los resultados obtenidos. Se realizó el gran dialogo municipal, donde el Alcalde le expreso los objetivos del plan estratégico municipal a los grupos de interés. Evidencias: fotos de la actividad, fotos de redes sociales, listado de asistencia de los grupos de interés.	

4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	A través de la cooperación internacional se valida la socialización de ideas innovadoras. El Ayuntamiento de santo Domingo Este cuenta con la participación de un enviado de la JAICA, especializado en residuos sólidos, perteneciente a un programa de voluntarios de la agencia japonesa. El voluntario de la JICA junto a la dirección de Gestión Ambiental, planificaron y llevaron a cabo con éxito un evento llamado SPOGOMI, que consiste en un deporte de recolección especifica de residuos sólidos, con el objetivo de educar a los ciudadanos y contribuir con la limpieza del medio ambiente. Evidencias: Acuerdo con el PNUD, comunicación del enviado de la JICA, fotos de la actividad, comunicación del equipo ganador, informe del evento.	
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.	Se aprovisionan partidas presupuestarias para el desarrollo de proyectos y mejoras propuestas en el plan de mejora. Evidencia: Presupuesto, Plan Operativo Anual.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Se implementa el Sistema de Monitoreo de la Alcaldía (SUMA), con un instrumento de reporte diario y otro semanal para realizar los cambios de manera oportuna y tener éxito en el desarrollo de actividades. Evidencias: Encuesta de satisfacción, pantallazo de nuevas herramientas de trabajo, tablero de control de indicadores, informe de metas alcanzadas.	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se genera un informe de necesidad de personal, por área, la cual es remitida a la Dirección de Recursos Humanos. Se ha establecido las necesidades de personal de cada área organizativa, en el Plan Operativo Anual. La Dirección de recursos humanos, vela por satisfacer las necesidades de cada área, asignando el personal idóneo, y garantizando el uso adecuado del Presupuesto para nombramientos y contrataciones. Evidencias: Requisiciones de personal, nombramientos y formulario de evaluación de elegibilidad.	
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.	Aplicación de la Ley 41-08 y el artículo 58.5, Contamos con un personal con condiciones especiales en algunas áreas. La Dirección de Recursos Humanos, brinda la oportunidad de acceder a los cargos vacantes sin distinción de género, raza, color, ni religión, solo tomando en cuenta las capacidades técnicas y Competencias de las personas para ocupar el cargo. Se definieron los criterios de elegibilidad y se está trabajando en la plataforma para cargar datos de los talentos elegibles. Evidencias: Permisos especiales, fotografías del Personal con condiciones especiales, formulario de levantamiento de perfiles.	No se evidencia un registro de elegibles digitalizado.
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.	Actualmente se está revisando el Manual de Políticas de Gestión Humana, en donde se toman en cuenta los principios de Equidad y Diversidad. Actuando de acuerdo a lo señalado en el art 59, 5 y 6 de la Ley 41-08 de la Función Pública.	

	Evidencia: Manual de políticas de RRHH, captura de correo enviado a las partes interesadas.	
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.	A través del Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal y siguiendo el organigrama institucional se realizan las pruebas pertinentes para la selección objetiva del candidato idóneo, para el cargo, aplicando pruebas técnicas y entrevistas. Se toma en cuenta las capacidades y competencias de los colaboradores, así como también su comportamiento ético para llevar a cabo las promociones dentro de las áreas. Mensualmente los directores y encargados de área deben elegir al empleado del mes basado en criterio de méritos establecidos. Evidencias: Informes de evaluación de Personal y el organigrama.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Trabajamos los puntos relacionados a Recursos Humanos, apegados a lo señalado en la Ley 41-08 de la Función Pública. Tenemos definida la política de selección de personal, dando oportunidad de ingreso a todas las personas que cumplan con las competencias del cargo exigidos. Podemos evidenciar una buena cantidad de cargos de Dirección, ocupados por el género femenino. Evidencias: Política de Selección de Personal.	

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.	Hemos implementado la evaluación de desempeño basado en resultados. Fueron pasadas las evaluaciones anuales, y se detectaron cursos necesarios, para incrementar la labor de los empleados. Evidencias: Formulario de evaluación de desempeño.	
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.	Contamos con una Oficina de Equidad de Género en la Institución, además se está trabajando en las políticas de Género, en compañía con la Vice-Alcaldía. Evidencias: Fotos y comunicaciones, implementación de sistema JAISON	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	El ayuntamiento realizo la evaluación de desempeño anual, identificando las necesidades que serían cubiertas con el plan de capacitaciones, se diseñó el plan de capacitaciones y el cual se encuentra actualmente en desarrollo. Evidencias: Resultados de la evaluación de desempeño, listado de las capacitaciones realizadas, plan de capacitación 2025.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Se contrata al personal correspondiente, de acuerdo a las áreas y sus fortalezas y carreras. Todo esto, para garantizar el cumplimiento de la misión, visión y valores.	No se evidencia

	Evidencias:	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.	Anualmente se realiza la detección de necesidades conjuntamente con los encargados de área y posteriormente se realiza el Plan de Formación Anual, dotando al personal de las competencias, habilidades y actitudes que se necesitan para el cumplimiento efectivo de los planes y metas propuestos. Evidencias: Plan de Formación, Detección de Necesidades, evaluación de desempeño. Capacitación sobre Liderazgo y Trabajo en equipo a funcionarios. Evidencias: Fotografías, Minutas de Asistencia	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	A través del Manual de Normas, Políticas y Procedimientos, quedó establecido el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso. Se elaboró un video de tutoría, el cual incluye al final un recorrido por las instalaciones del ayuntamiento, para que el empleado conozca los directores y la diversidad de áreas con las que contamos. Evidencias: Video de tutoria.	No se evidencia.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Existe movilidad interna a través de promociones, traslados. Evidencia: oficio de traslado, ascenso, acción de personal	

7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Anualmente se realiza la detección de necesidades conjuntamente con los encargados de área y posteriormente se realiza el Plan de Formación Anual, dotando al personal de las competencias, habilidades y actitudes que se necesitan para el cumplimiento efectivo de los planes y metas propuestos. Evidencia: Comunicaciones.	
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.	Capacitación sobre Control Interno y Administración y Valoración de Riesgos. Charla sobre Violencia de Género. Comisión Institucional de Violencia de Género. Evidencias: Fotografías y minutas de asistencias.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Existe Plan de formación establecido. Se creó una planilla para detectar la evolución post- curso, y además los comentarios sobre los mismos. Evidencias: Planillas post-cursos.	
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	La alcaldía desarrollo con éxito su programa de retroalimentación anual y se brinda periódicamente información de los logros alcanzados. Evidencias: Plan de capacitación completado, Boletín interno donde se publican los logros, cantidad de empleados que recibieron la retroalimentación.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	Podemos evidenciar el trabajo en equipo de las áreas, a través de las conformaciones de mesa de trabajos, comisiones y comités para realización de actividades y proyectos específicos. Evidencia: Comunicaciones, fotografías.	
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.	Tenemos una Asociación de Servidores Públicos del Ayuntamiento Santo Domingo Este, conforme a lo establecido a la Ley de Función Pública 41-08. Además se involucra al personal de todas las direcciones para la elaboración del POA; y al momento de la realización de los procesos, el Encargado de Normas y Procedimientos se sienta con los expertos de cada área. Evidencia: Conformación de la asociación; y comunicaciones para el levantamiento de los procesos	
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.	Consenso en la elaboración de los planes operativos anuales por área. Seguimiento permanente de los planes y objetivos programados. Evidencias: Comunicaciones, Fotografía.	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Se evidencia la utilización del uso de los carnets en todos los/las empleados/as. Evidencia: Fotos; Comunicaciones de uso de carnets.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.	Se realizan periódicamente encuestas de clima laboral, para identificar problemas que de otra manera podrían pasarse por alto, esta puede revelar que los empleados están insatisfechos con su compensación y beneficios, o que se sienten abrumados por su carga de trabajo.	No se evidencia que los resultados sean publicados y que se realice un plan de mejora

	Evidencia: Resultados de la encuesta.	
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.	Jornadas de salud y vacunación, mamografías, con la asistencia de Salud Pública. El ASDE brindó cursos para el manejo de extintores. Evidencias: Fotos de la jornada de vacunación, comunicaciones, Fotos del curso del manejo de extintores.	No se evidencia un Protocolo de Seguridad en casos de emergencias (Tormentas, incendios, terremotos, entre otros fenómenos o eventualidades).
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	Cumplimiento de la Ley 41-08. Facilidad para estudios en horario de trabajo. Horarios rotativos en algunas áreas, según su naturaleza. Evidencia: Permisos otorgados.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.		
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Somos un Ayuntamiento inclusivo, y que le damos apertura y oportunidades a personas desfavorecidas y con discapacidades, contamos con la inclusión del 4% de personas con discapacidad. Evidencia: Fotografías, talleres, listado de participación.	

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).	Pergamino de reconocimiento de empleado del año, otorgamiento día libre a los empleados del mes, compensación económica para los empleados del año, Jornadas de salud, odontológica, ginecológica, visual, general. Evidencia: Fotografía mural empleado del mes y del año; Comunicación para selección del empleado del año.	
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.	Se evidencia la Conformación del ASP del Ayuntamiento de Santo Domingo Este. Evidencias: Comunicación de la conformación de la Asociación.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.	Tenemos identificados los asociados claves. -Tenemos un enlace empresarial. Solicitamos la restructuración del Consejo Económico Social del Municipio. EL ASDE tiene un enlace con el Sector Empresarial, que planifica y organiza trabajos con ese sector. Evidencias: Ficha enlace empresarial, relación de integrantes consejo económico.	

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.	Tenemos acuerdos definidos donde se establece el grado de responsabilidad social de cada una de las partes. Evidencia: Convenios.	
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.	En los acuerdos y los contratos están definidas las condiciones y responsabilidades de ejecución. Evidencia: Acuerdos definidos, contratos.	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se han identificado las necesidades de alianzas con temas de interés específicos: INTRANT, MOPC, DIGESETT, MIMARENA , ITSC, ITLA, OPTIC. Evidencia: Fotografías.	
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.	Asistimos a instituciones con buenas prácticas con miras de replicarlas en el Municipio y para mantener los principios y valores de la institución, a nivel nacional e internacional. Acuerdo con la JAICA. Intercambio en Corea del Norte. Intercambio en Panamá. Intercambio en Canadá. Intercambio en España. Evidencia: - Fotografías.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la	Tenemos casos puntuales donde se realizan sondeos, encuestas, grupos de enfoque para la identificación de las necesidades y expectativas, así como toma de decisiones.	

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.	Existe un departamento de Juntas de Vecinos que coordina acciones con los diferentes estamentos sociales. Evidencias: Formularios y Buzón de sugerencias.	
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.	Se realizan análisis de los sondeos, encuestas, grupos de enfoque a través de la Secretaria Técnica. Desarrollo de aplicación tecnológica para la captación de quejas y sugerencias de forma oportuna. Evidencia: Buzón de sugerencias de la web, Microsoft Planner.	
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.	Tenemos definidos en nuestra página web y redes sociales, los servicios disponibles de la alcaldía. Se han impartido talleres de las cartas compromiso para concientizar los empleados y mejorar la calidad de los servicios. Evidencia: captura de la web	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	La gestión financiera se está poniendo al día con las instituciones reguladoras del ayuntamiento como, DIGECOG, DIGEPRES, Contraloría General de la Republica y DGII. El POA está alineado con el presupuesto general de la institución. Se integra al presupuesto general todo ingreso adicional que ingresa a la institución Se tiene estricto control con relación a las ejecutorias	

	de los presupuestos de obras contratados y a su resguardo previsto sobre los adicionales contemplados en la Leyes. Evidencia: Creación de usuario, matriz de reprogramación de ingreso.	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.	Disponemos de una escala salarial equitativa sin distinción de género y de persona. Evidencia: Nóminas públicas en la web	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	La Contraloría Municipal verifica y evalúa constantemente el tema del presupuesto, y rinde informes para conocer los riesgos. El presupuesto incluye actividades financieras y no financieras. Evidencia: Informes del Contralor Municipal.	
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.	Se realiza a través de la aprobación de presupuesto y de los informes de ejecución presupuestaria por el Concejo Municipal, mecanismos de control interno definidos por la Ley Municipal. Se colocan las nóminas en la página web de la alcaldía. Se mide la calidad del gasto a través del portal del SISMAP Municipal. Se colocan las licitaciones de compras en el portal de la página web de la institución y en el portal transaccional de compras y contrataciones del estado. Evidencias: Nóminas en portal, portal SISMAP.	

5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	El ayuntamiento de Santo domingo este cuenta con una dirección de planificación y un departamento de ejecución presupuestaria, los cuales monitorean que la ejecución del gasto este contemplado en el presupuesto y además contamos con un departamento de auditoria que colabora con la calidad del gasto. Evidencias: presupuesto, informe de ejecución trimestral.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Se manejan fondos especiales y cajas chicas como una forma de descentralización, para hacer frente a los planes de último minuto y darle solución a cualquier imprevisto. Evidencias: Reposiciones de caja, arqueos de caja.	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	El ayuntamiento de santo Domingo Este publica estados financieros, las ejecuciones presupuestarias, las nóminas de personal en la web y en el SISMAP Municipal. Evidencias: Publicaciones en la web, indicador 1.06 del del SISMAP Municipal.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Sistema de Digitalización de la Información y documentación por departamentos. Base de datos disponible. Contamos con servidores de información moderna. Contamos con un sistema de administración de recursos humanos y financiera SIC ERP y SASP. Evidencias: Sistema SIC ERP, SASP.	

2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	La Dirección de Comunicaciones realiza una recopilación diaria de las informaciones relevantes a la Alcaldía para consulta y conocimiento de los directivos. La Dirección de Comunicaciones realiza un dosier informativo con las informaciones relevantes. Cada dirección almacena acuses de recibo de comunicaciones enviadas y recibidas. Evidencias: Catálogo informativo, fotografías de los servidores.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	La Dirección de tecnología tiene en su POA avanzar en la transformación digital. Evidencias: Pantallazo de POA en dirección tecnología.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se ha realizado.
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.	Uso de la página web como medio de difusión de la información, establecimiento de murales informativos, realización de reuniones con personal operativo, Outlook. Uso del Office 365 como aliado para difusión de información. Se publica la nómina, el catálogo de servicios, en la web para el fácil acceso. Evidencias: Outlook, página web, murales informativos.	

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.	Se está trabajando en una carta compromiso donde la empleomanía se comprometa a compartir los conocimientos claves del puesto que ocupan.	No se ha realizado.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Tenemos un nuevo sistema único de monitoreo de la alcaldía llamado (SUMA), que contiene un formulario de monitoreo de actividades diarias (FORMAD), desarrollado con el objetito de monitorear diariamente en que están trabajando todas las dependencias del ayuntamiento. La dirección de Tecnología ha elaborado un POA que permite alinear los objetivos estratégicos y operativos de la institución. Evidencia: Pantallazos del sistema, formulario de monitoreo.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se realizaron comunicaciones de ejecuciones de proyectos, su monitoreo constante y el estudio de factibilidad previo/post y después de ocurrencias de riesgos inherentes. Evidencia: Planilla dinámica de Factibilidad para costos y efectividad.	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se ha realizado.

4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Tenemos un data Center y un sistema de gestión (SIC ERP) cuya información se guarda en las nubes, se ha implementado un sistema de registros de visitantes y un sistema de reporte automatizado Evidencias: capturas de la web, medios de pago.	
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	Se evidencia avance obtenido en los servicios internos utilizando las TIC para mejorar los servicios. Evidencias: Fotografías.	
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.	La Dirección de Tecnología labora arduamente en llevar normas y protocolos para protección de la Data de la institución y su seguridad. Evidencias: Printscreen de pantallas y comunicaciones de control.	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se ha realizado.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Se realizan actividades o acciones de mantenimientos como: fumigación periódica de las instalaciones, limpieza general frecuente, poda de los arbustos, pintura, mantenimiento de plomería, mantenimiento eléctrico, mantenimiento y reparación de equipos y mobiliarios. Evidencia: Fotografías. El departamento de Servicios Generales, dependencia de la Dirección Administrativa, creó	

	un protocolo para la verificación de la infraestructura y la parte física del ASDE. Evidencias: Protocolo e informes para verificación de la estructura física.	
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.	Circulación horizontal y vertical eficiente (rampas para discapacitados, parqueos para embarazadas, zona de carga y descarga y ascensores). Oficinas individuales, módulos, baños por pisos, educación rotulada, edificación iluminada. Evidencia: fotografías.	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se ha realizado
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	El ASDE, tiene la disposición de prestar las instalaciones a grupos sociales, gremios, colegios, asociaciones, fundaciones. Tenemos protocolo y comunicación para el uso de las instalaciones y las diferentes solicitudes para que las actividades se realicen de manera satisfactoria. Evidencias: Fotografías, solicitudes de uso de instalaciones.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	El ASDE, cuenta con una flotilla de vehículos livianos y pesados, así como motocicletas para dar cumplimiento a las tareas diarias. Contamos con un departamento de talleres que da mantenimiento preventivo a los vehículos. Desde la Secretaria General y el Departamento de Servicios Generales se comunica al personal sobre el uso	

	adecuado de la energía. El Departamento de Servicios Generales, hace una inspección por las instalaciones para supervisar de forma permanente el buen uso de la energía en la institución. Evidencia: Fotografías	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	Instalaciones físicas adecuadas para acceso a la misma. Parqueos disponibles para colaboradores y clientes externos. Señalizaciones viales adecuadas. Rampas para discapacitados. Evidencia: Fotografías.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se ha iniciado a identificar y definir los procesos y tenemos un personal dedicado a identificar los diferentes procesos, llevamos un avance del 90% de procesos levantados. Evidencias: Informe de levantamientos, levantamientos de informaciones.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	Se difunden todos los procesos y el manejo de datos a cada dirección, cada vez que se realiza un levantamiento, se comunica a toda la institución sobre los planes a realizar. Evidencia: Comunicación de levantamientos a todas las direcciones, herramientas de monitoreo.	

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.)	Contamos con un manual de riesgos actualizado, el cual está siendo revisando por las partes interesadas para su aprobación. Evidencias: Manual de riesgos 2024.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	El ayuntamiento de Santo Domingo Este cuenta con un manual de funciones y de cargos que sirven para asignar las responsabilidades y competencias. Evidencias: manuales de cargos y 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.		No se evidencia.
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.	El ayuntamiento participo en un Benchlearning, para ver los buenos ejemplos, prácticas y compartir sus conocimientos con otros ayuntamientos. Trabajamos en coordinación con la Dirección de Tecnología, desarrollamos herramientas que optimizan el trabajo y creamos plataformas interactivas que monitorean el desempeño. Evidencias: Invitación a la actividad, fotos de la actividad, reuniones y pantallazo de las plataformas	

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.	Se han establecido indicadores para monitorear el cumplimiento de las tareas asignadas, cada semana se recoge la información para presentar el resultado y su nivel de avance en las reuniones del gabinete directivo Evidencias: Herramienta de monitoreo, indicadores	
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).	Monitoreo constante de los equipos y servidores. Diseñamos formulario para los dar seguimientos a las dificultades presentadas por los usuarios, y llevar control de los mismos. Backup de informaciones de manera continua. Instalaciones de equipos audiovisuales modernos en algunas áreas. Accesos de seguridad en algunas dependencias. Evidencias: Formulario de resolución de daños de los equipos, fotografias.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.	Tenemos un proyecto de reciclaje, ubicamos zafacones realizados con botellas plásticas en el comedor de la alcaldía, en el salón de evento, en el salón de gabinete y en el primer piso (lobby). Evidencias: fotos de los zafacones elaborados.	

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.	Tenemos una encuesta digital diseñada a nivel institucional. Hemos desarrollado el área de servicios municipales más completa de la República Dominicana, con tecnología de último nivel. Se ha diseñado la mesa de seguimiento para estar en constante seguimiento de las quejas y reclamos, y así mejorar los servicios y productos con estándares de gran calidad. Evidencias: Pantallazos de Encuestas, Comunicaciones, Fotos de nuestras oficinas municipales.	
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.	Promovemos 100% la inclusión en la gestión y creemos en la diversidad e igualdad de género para la satisfacción de las necesidades. Evidencias: Fotografías y Documentos.	
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, tablones de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	Presentación de informaciones en pantallas digitales en algunas áreas. Se tienen definidos los horarios de servicio de acuerdo a las normas, todos los servicios están de manera públicos en la web y las redes sociales. Contamos con un Contact Center para optimizar la accesibilidad a los servicios. Evidencia: Fotografías, capturas de la web y redes sociales.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Areas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.	Trabajamos arduamente en la conformación de equipos, para cumplir los objetivos. Desarrollar la autoevaluación CAF, el presupuesto y otros planes. Trabajamos de la mano con FEDOMU, quien con ayuda de un asesor externo, y con un equipo del ASDE, se elaboró un Plan de Trabajo de Calidad para el manejo de los desechos sólidos, y el manejo de las quejas. Evidencias: Grupos de Whatsapp, Comunicaciones, Fotos.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.		No se ha realizado
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Manejo de novedades por correos electrónicos, y a través del SASP con los técnicos del (MAP). Sistema digital interactivo para los registros de los contratos entre el ASDE y Contraloría General de la República (SITRIX). Alineación automatizada con sistema SIP ERP y DIGEPRES. Plataforma para reportar el personal capacitado en la página de INFOTEP. Registros de TSS. Registro nacional del contribuyente. (RNC). Evidencia: print screen correos, sistema INFOTEP, RNC	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se ha realizado.

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.	Presupuesto alineado a las normas gubernamentales (DIGEPRES) y sistema digital SIP ERP. Estructura organizativa con acompañamiento del MAP. Plan de formación académica en acompañamiento del INAP. Nomina trasparentada en el SASP. Registros de los contratos de bienes y servicios con la contraloría general de la república. Convenios interinstitucionales. Procesos de licitaciones enlazados con la Dirección de compras y contrataciones. Evidencias: Acuses cuando se entregan los datos correspondientes a las institucionales solicitantes de acuerdo a las resoluciones y ordenanzas.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Trabajamos arduamente con Asociaciones, Juntas de Vecinos, en colaboración con el Gobierno Central para la prestación de los servicios coordinados. Evidencias: Fotos	

C R I T E R I O S D E R E S U L T A D O S

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre	Se realizó el gran Dialogo Municipal donde se invitaron los munícipes de las 3 Circunscripciones del Municipio, en la actividad el alcalde expuso el objetivo de los primero 100 días de gobierno, posterior a la	

diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	socialización se realizó una encuesto para conocer cómo está la imagen global de la organización. Los resultados arrojados fuero, el 76.1% respondió que el alcalde lo está haciendo bien, el 16.1% respondió que lo está haciendo regular, el 3.5% respondió que lo está haciendo mal y el 4.3% respondió que no sabe. Evidencias: Encuesta de percepción, resultado de la encuesta.	
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).	Se realizó una encuesta para medir el trato y nivel de atención que se les brinda a los Munícipes, los resultados obtenidos dicen que el 92.62% está satisfecho con los servicios que brinda el ayuntamiento y el 7.38% dijo que no está satisfecho. Evidencias: Encuesta de satisfacción, (resultado de la encuesta)	
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).	El ayuntamiento ha realizado diferentes actividades con la participación de los munícipes y a través de una encuesta de usuario con diversas preguntas de los servicios y productos ofrecidos por la alcaldía, en la encuesta más reciente realizada a los munícipes, el 92.62% respondió que están satisfechos y el 7.38% dijo que no está satisfecho con los servicios brindados. Evidencias: Resultado de encuesta.	
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.	Contamos con un departamento de libre acceso a la información, las nóminas son publicadas en el SISMAP municipal y en la página web del ayuntamiento. En una encuesta realizada en el mes de junio 2024, el 62.4% respondió que tiene mayor acceso a la información y 37.6% dijo que no lo tiene.	

	Evidencias: Encuesta de percepción, estadística.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.	Nuestra alcaldía cuenta con parqueos especiales, rampas de fácil acceso para personas con alguna discapacidad, baños especiales y cumple el 4% de inclusión laboral de personas especiales. Evidencias:	No se ha medido
2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.	El ayuntamiento contrato un equipo para encuestar a los ciudadanos/clientes, sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos, donde se obtuvieron los siguientes resultados, el 92.62% de los encuestados respondió que están satisfechos y el 7.38% dijo que no está satisfecho con los servicios brindados. Evidencias: (Resultado estadístico de la encuesta)	
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.).	Contamos con una oficina de Género que coordina directamente la vicealcaldesa, donde se desarrollan planes y proyectos a favor de la mujer. Se creó la Dirección de juventud y la dirección de Deporte, para la integración de los jóvenes en los temas de becas y programas de emprendedurismo. Evidencias:	No se ha medido.

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.	Trabajamos con una plataforma, para recibir las quejas y denuncias de los Munícipes, enviamos las denuncias a las Direcciones correspondientes a través de una herramienta de Microsoft Planner. Evidencias: Reporte estadístico de quejas.	
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se ha medido.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Se está trabajando junto a la mesa de seguimiento conformada actualmente para la medición de la rapidez y el tiempo de compromiso para responder a las necesidades de los clientes. Evidencias:	No se ha medido.
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.	Estamos a la vanguardia en el uso de la tecnología para mejorar la oferta y la atención en el trabajo. Evidencias:	No se ha medido

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	Se han desarrollado indicadores para establecer tiempo de compromiso/tiempo de espera para solución. Evidencia:	No se ha medido.

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.	Diariamente se reciben las quejas y reclamos de los munícipes y se le brinda la atención adecuada. Evidencia:	No se ha medido.
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanación) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se ha medido.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.	Si cumplimos con los estándares de servicio que brindamos, y trabajamos arduamente en el mejor servicio. Seguimos a la par, la utilización de la Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios.	No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Están definidos los canales: Dirección de comunicaciones, página web, redes sociales, Departamento de Oficina de Libre Acceso a la Información. Evidencia:	No se ha medido

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.	Tenemos la data de información disponible en las áreas de la organización. Se actualiza de forma periódica la información de la organización en los portales de información y consulta. Evidencias:	No se ha medido.
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.	Se verifica el rendimiento de los objetivos en los seguimientos al cumplimento de los POA. Evidencias: Informes de avances y cumplimiento de los POA. Tuvo un cumplimiento de objetivos de 40%	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se ha medido.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Cumplimiento al horario reglamentado en la Ley de Función Pública 41-08. Horario extendido en algunas áreas por naturaleza de las funciones de las mismas. Evidencia: Reporte asistencia reloj biométrico.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Tenemos casos específicos de algunas áreas que cumplen fielmente con el tiempo establecido para tramitar y entregar los servicios. Evidencia: respuestas de las direcciones (Planeamiento Urbano, Registro Civil e Hipotecas, Gestión ambiental).	No se ha medido
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.	El costo de los servicios, están definidos, varían según requerimiento. Evidencias: Matrices de compra y contabilidad.	
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	Los servicios del ASDE, están definidos en el portal de la institución, tenemos un catálogo de servicios detallados.	

de la entidad municipal.	Evidencias: redes sociales, captura de la web, http://www.asde.gov.do/.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	Casos específicos: en el desarrollo del presupuesto participativo. Desarrollo del Carnaval Municipal, grupos comunitarios y Comité Permanente de Cultura Inter-Barrial, Desarrollo de Semana Santa en Valores involucra los grupos religiosos y grupos comunitario, grupos deportivos, mujeres líderes y otros grupos de interés. Jornadas comunitarias (Organizaciones comunitarias y Juntas de Vecinos), Jornadas de Inclusión Social (DIGEPRE, JCE, SENASA, Ministerio de Trabajo, Escuela Laboral Fuerzas Armadas). Jornadas de Mamografías (Ministerio de la Mujer). Evidencia: Informes de encuestas.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Se han realizado estadísticas para tener el número de quejas e incidencias, con resultados implementados. Evidencia: Gráficos / Cantidad de quejas recibidas y respuestas brindadas; Estadísticas.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se ha medido.

4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Tomamos como base lo establecido por la ley 176-07, en la inversión del 4% en educación salud y género, para realizar actividades y proyectos diversos. Evidencias: APP, Jornadas de salud para mujeres.	No se ha medido.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Se realizan reuniones periódicas para dar seguimiento y supervisión al cumplimiento del cronograma de las obras municipales, conjuntamente con la comunidad. Evidencia: Informes	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se ha medido.
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		No se ha medido.

municipal.		
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se valida la transparencia de las informaciones. Colgamos en la web, todo lo relacionado a ordenanzas, resoluciones, ejecuciones presupuestarias, estados financieros, nómina de personal. Evidencias: Informes.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.	Medimos la puntualidad y la calidad de nuestro trabajo cuando entregamos en los plazos y con los certificados con los cual ha sido reconocido el ayuntamiento. En una evaluación general, el 83.7% dijo que la gestión municipal va por buen camino, el 2.9% dijo que va por mal camino y el 13.4% dijo que no sabía. Evidencia: Ranking, portales web, resultado de encuesta	
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.	Hemos socializado la filosofía institucional con las áreas de la organización. La filosófica está plasmada en los carnets de los empleados, en la página web, en pantallas digitales y murales informativos.	No se ha medido.

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.	Hemos realizado el dialogo Municipal, donde no solo los munícipes tuvieron participación, sino los servidores, los colaboradores y los empleados. El ayuntamiento cuenta con un comité de calidad e involucra al personal en actividades de mejora. Evidencia: Minuta de reuniones.	No se ha medido.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.	Contamos con un canal de comunicación anónimo y se estableció un proceso de investigación y seguimiento, actualmente estamos esperando que la DGEIG nos apoye en la conformación de nuestra comisión de Ética Pública, para que utilice esta herramienta. Evidencias: Formulario de denuncias éticas.	No se ha medido.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se ha medido.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	Asumimos esta responsabilidad bajo la toma de posesión tras el nombramiento, la cual va en auxilio de aquellas personas e instituciones que justifiquen solicitudes para el apoyo para diversas necesidades.	No se ha medido.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.	Herramienta alta tecnología para mejoras de los trabajos. El ayuntamiento esta asistido de diferentes tecnologías que optimizan los plazos de entrega, facilitan la operatividad institucional. Evidencias: Matrices.	
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	El Ayuntamiento cuenta con uso de alta tecnología para la mejora del trabajo, y por tanto la mejora en los servicios municipales.	No se ha medido.

ofrecen a través de la entidad municipal.	El ASDE cuenta con Office 365, y diferentes sistemas que optimizan el tiempo de compromiso para facilitar la respuesta.	
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.	Se diseñó un mecanismo de retroalimentación y se evaluó la opción de los colaboradores sobre qué tan rápida y flexible es la institución para adaptarse a los cambios, en la encuesta realizada el 84% de los evaluados expreso estar muy de acuerdo con la flexibilidad de la institución. Evidencias: Mecanismo de retroalimentación, Formulario de la avaluación.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.	Aplicación de clima laboral Tenemos casos específicos de promociones transversales entre departamentos. Y todas las direcciones tienes sus tareas muy definidas de acuerdo al Manual de Funciones, y por lo tanto las divisiones de tareas existen. Se han realizado Evaluaciones de Desempeño, donde también se miden a los supervisores. Evidencia: Informe de Pruebas realizadas.	
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.	Se está realizando un levantamiento de procesos por todas las áreas del ASDE, actualmente el levantamiento tiene un avance de 90%. Su objetivo es identificar mejoras y aplicarlas, para optimizar el funcionamiento y el tiempo de respuesta. Evidencias: informe del levantamiento.	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre	El reparto de tareas, es realizado en base al Manual de Funciones del ASD y las evaluaciones se monitorean a	No se ha medido.

cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.	través de herramientas que arrojan porcentajes, en base al total de tareas planificadas y torales completadas. Evidencia: Manual de Funciones.	
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.	Tenemos una excelente comunicación interna. De hecho, existe sinergia y todas las informaciones siempre son enviadas a todo el personal. También existen diferentes grupos de Whatsaap para estandarizar la comunicación en todas las partes. Evidencia: Comunicaciones internas.	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 reconcomiendo 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.	El enfoque de la organización para los cambios y la innovación es de primera. Se utiliza la tecnología para optimizar los servicios y satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Evidencias: Encuestas de satisfacción.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: l) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	El Ayuntamiento cada año realiza la encuesta de clima laboral, para identificar problemas que a simple vista no pueden detectarse.	

	Evidencia: Resultado de encuesta.	
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.	El buen enfoque se ha evidenciado con relación a los temas sociales como la flexibilidad de los horarios, protección de la salud de los empleados y las vacaciones programadas. Evidencias:	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.	En nuestra nómina de empleados, podemos visualizar una buena equidad de género, destacando la oportunidad de los jóvenes y las mujeres en cargos de dirección y mandos medios. A todos los empleados se les da el mismo trato sin distinción de género, raza, color, posición, o condición, aplicando los lineamientos que estable la Ley de Función Pública y sus reglamentos. Evidencia: Nómina por género.	No se ha medido
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	El Ayuntamiento cuenta con oficinas de trabajo amplias y equipadas con la tecnología necesaria para su buen funcionamiento, con materiales gastables. Evidencias:	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
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.	Estamos trabajando arduamente para conseguir la aprobación de los manuales y las políticas que fueron revisadas, esperamos que al finalizar este proceso, el Ayuntamiento pueda recibir una capacitación adecuada para realizar concursos de carrera. Evidencias:	No se ha medido.
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.	En una encuesta de clima laboral, donde se le pregunto a los empleados, si recibían la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo, el 72.2% respondió que siempre reciben formación, el 18.4% respondió que a veces la recibe, el 6.3 % dijo que pocas veces y el 3.2% dijo que nunca ha recibido capacitación. Evidencias: Encuesta de clima laboral.	
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.	El plan de formación está vinculado a la detección de necesidades realizadas al personal, y a los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal. Contamos con una oficina de libre acceso a la información, dirigida por una Lic. En Derecho para garantizar que los datos siniestrados sean de calidad. Evidencias: plan de formación y detección de necesidades, solicitud de información.	No se ha medido

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.	Contamos con diferentes indicadores, para las quejas monitorear las quejas usamos un programa de Microsoft 365 (Planner), donde mensualmente se reciben un promedio de 60 quejas municipales. Se evidencia personal con varios años en la institución. Evidencias: Reporte de quejas.	
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		No se ha medido.
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.	Fue solicitada asistencia técnica para la conformación de nuestra comisión de Ética Pública, estamos en espera de que la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) finalice su calendario de trabajo, para que nos brinde el acompañamiento. Evidencias: Solicitud de asistencia técnica.	No se ha medido
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		No se ha medido.
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.	Contamos con eficiente poder de convocatoria para los planes de formación, contamos con un plan de capacitación que incluye varios talleres de cortesía y trato cordial hacia los ciudadanos. Evidencia: plan de capacitación.	No se ha medido.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		No se ha medido.
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).	Tecnología de la Información y la comunicación (TIC) tiene definido el nivel de consecución en la implementación de las herramientas tecnológicas. El área de tecnología tiene identificados los usuarios de los sistemas y correos institucionales. Evidencia: Relación de usuarios de sistemas.	No se ha medido.
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.	Contamos con eficiente poder de convocatoria para los planes de formación. Formulario de post capacitación de personal. Evidencia:	No se ha medido.
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.	Cada dirección envía a Gestión Humana su empleado del mes, para que sea reconocido, al final del año, en la fiesta de empleado se realiza un concurso de todos los que recibieron su certificación de mes, a los ganadores se le otorga una bonificación equivalente a otro salario. Evidencia: Listado de empleados del mes, certificación de mes.	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).	Memorias con objetivos, metas y actividades de las direcciones de desarrollo comunitario, Bienestar social e ingeniería y obras. Entrega de útiles a diferentes clubes deportivos. Ayuda a personas con enfermedades delicadas y catastróficas. Colaboración a los Comités Permanentes de Cultura, para proyectos de carnaval y otros. Entrega de becas estudiantiles en diferentes centros de educación técnico y superior. Evidencias:	No se ha medido.
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.	La institución preside el Consejo Municipal de Desarrollo y los estamentos municipales de mayor envergadura, así como los programas de apoyo a las juntan de vecinos y de organizaciones gubernamentales, también se promueve desde la alcaldía los programas relacionados al reciclaje y medio ambiente. Evidencia: indicador 2 del SISMAP, resolución No.26-2022	
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.	En una encuesta de percepción realizada a los munícipes, para conocer su opinión respecto a los esfuerzos para proteger el medio ambiente y la recolección de residuos sólidos, el 65.9% dijo que están satisfechos con los esfuerzos realizados por la Alcaldía, el 26% dijo estar medio satisfecho y el 8.1% respondió no estar satisfecho, obteniendo una favorabilidad de	

	91.9%. Evidencias: Resultado de encuesta.	
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.	Interacción con instituciones del gobierno central para los planes de desarrollo que incluye el municipio. Evidencia:	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 género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.	Realización del gran dialogo municipal que trato de incluir todos los sectores que se desarrollan en el municipio, a través de una encuesta de usuario realizada después del gran dialogo, los resultados arrojaron fuero que, el 92.62% dicen estar satisfechos con los servicios recibidos y el 7.38% dice no estar satisfecho. Evidencia: Encuesta de satisfacción.	
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
Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).	Se está preparando un plan de sistema integral de gestión de residuos sólidos en lo cual se pretende lograr cambios a lo interno de la institución. Se evidencia un aumento en los procesos de manejo de residuos sólidos, con la instalación de contenedores y un sistema de rutas y frecuencias.	No se ha medido.
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.	Reuniones periódicas con Juntas de Vecinos y representaciones de la sociedad	No se ha medido.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).	La Dirección de Comunicación está trabajando arduamente, para la verificación de los artículos y mensajes a favor y en contra, para el desarrollo del municipio. Evidencias: Reportes de la Dirección de comunicaciones	

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.	Hemos brindado apoyo a través de proyectos sobre política de diversidad, integración y aceptación para emplear personal discapacitado y personas desfavorecidas, se diseñó una herramienta para evaluar la situación actual y se creó el Comité Permanente de Género. En la encuesta el 90% de los participantes considera que el ayuntamiento está comprometido con la Diversidad, Equidad e Inclusión. Evidencia: Resultados de la evaluación, acta de creación la comisión de género, Plan de Acción de Diversidad, Equidad e Inclusión.	
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.	Proyectos de recolección de ropa para donar a las comunidades más vulnerables, así como la donación de alimentos. Evidencias: Relación de ayudas, informes de donación. Reporte de consultas médicas.	
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.	Se realizan diferentes reuniones con empresarios, conferencias nacionales e internacionales, exposiciones de arte, para la obtención del conocimiento.	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).	El Ayuntamiento de Santo Domingo Este, trabaja arduamente en jornadas de vacunación para munícipes y empleados, realización de operativos médicos en diferentes comunidades. Evidencias: Reportes de Vacunación.	

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.	Se valida la realización de diferentes actividades para el bienestar del municipio (Recogida de basura a orillas del mar, charlas a jóvenes).	No se ha medido.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	El Ayuntamiento de santo domingo este ha implementado una cantidad de productos significativos para mitigar los vertederos improvisados y disminuir la contaminación ambiental, después de 50 días de la implantación de los nuevos productos, se realizó una encuesta donde se le pregunto a los munícipes si estaban de acuerdo con la instalación de contenedores, para recolectar la basura en su municipio, donde el 91.1% respondió que está de acuerdo, el 7.5% dijo que no y el 1.5% dijo que tal vez. Evidencia: informe de encuesta.	
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Se realizaron operativos médicos en los barrios más desfavorecidos de las 3 circunscripciones, estos operativos estuvieron acompañados de evaluaciones	

	médicas tanto para adultos como para niños, por un personal altamente calificado. Evidencia: Informe de los operativos	
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.	Estamos trabajando en el desarrollo de un sistema de monitoreo, que mida el cumplimiento de estos convenios	No se ha medido.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	El Ayuntamiento de Santo Domingo Este ha desarrollado una seria de herramientas de monitoreo en su preocupación por la innovación y uso de tecnología para ofrecer mejores servicios a los ciudadanos y medir el compromiso de los colaboradores. Evidencias: Encuesta de satisfacción, resultados de herramientas de monitoreo	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Con los ministerios de Administración Pública hemos avanzado en Burocracia 0 y con el Ministerio de Interior y Policía, la reintegración de la mesa de seguridad. Con la Oficina Nacional de Estadísticas se acordó la revisión de las políticas municipales en función a la nueva dinámica demográfica, a la distribución espontanea de las construcciones y al desarrollo de las demarcaciones geográficas y el fortalecimiento de los registros administrativos de la alcaldía.	No se ha medido.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Esta alcaldía cuenta con un departamento de Capacitación, este ha ejecutado su plan de Capacitación a todos los colaboradores, con el objetivo de hacer más eficientes los resultados de la operatividad de la institución. Hemos reforzados las áreas administrativas con talleres de Servicio al Cliente, Cartas Compromiso, amabilidad, Supervisión, manejo de contratos públicos. Evidencia: Resultados de encuesta, resultado de levantamiento de necesidades.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Estamos en constante renovación de los diferentes procesos que posee el Ayuntamiento de Santo Domingo Este, actualmente contamos con un equipo que ha levantado el 90% de los procesos, para su revisión y mejora. Evidencias: Informe de levantamientos, diagramas de los procesos.	
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.	El Ayuntamiento de Santo Domingo Este, en el mes de septiembre, participó en un Benchlearning donde se trató como tema principal: las Cartas Compromiso (valores institucionales)	No se ha medido.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se ha medido.

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.	Implementación del sistema JSON (Notación de Objetos JavaScript), un formato ligero para el intercambio de datos, fácil de interpretar, tanto para el talento humano como para las computadoras. Con este sistema el ayuntamiento logro optimizar varios procesos y consolidarlo en uno.	No se ha medido.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	El ayuntamiento se mantiene en una mejora constante, en el último trimestre hemos subido 22 posiciones en el Ranking Municipal, promediando un 50%. Evidencias: Ranking del SISMAP Municipal.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Contraloría realizó una auditoria reciente, se esperan los resultados. Se está contratando un empresa de auditoría que audite los procesos y finanza.	
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.	En un análisis realizado el último trimestre, los resultados mostraron que hemos alcanzado el 84% de las metas, con el presupuesto ejecutado. Evidencia: Informe del análisis.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido.

<u>NOTA</u>: 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.