

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

_____AYUNTAMIENTO SANTO DOMINGO OESTE_____

FECHA:

_____Octubre 2025_____

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.

3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Están formulados y aprobadas la misión, la visión, y los valores institucionales. Mediante la realización de reuniones con el comité de calidad hemos definido y elaborado la misión, visión y valores, la misma fue remitidas al despacho del alcalde para su aprobación. Esta fue aprobada y ha sido socializada con los empleados y colocada en la recepción de la alcaldía para su divulgación, así como en las entradas y pasillos de diferentes departamentos. Evidencias: Esta publicado en nuestra página web. Mural, pasillos, oficinas. Comunicación de aprobación.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	2- El ayuntamiento cuenta con un marco de valores, están alineados con la misión y la visión. Evidencia : Están publicados en nuestra página web, en el mural informativo y en las distintas oficinas de la institución, así como en el Código de ética institucional.	
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.	Evidencia: Listados de participantes en reuniones y talleres y fotos.	
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,		No se evidencia

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.		
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.		No se evidencia
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	5-6 fue elaborado el código de Ética Institucional, este incluye el comité de seguimiento de lo establecido en el mismo. Este fue aprobado por el concejo de Regidores mediante la resolución #41-2023. Trabajamos apegados a la ley 340-06, a la ley general de presupuesto ley 176-07 y las demás leyes que conforman el marco legal de los Ayuntamientos, y en especial a la constitución de la República. -Con los valores establecidos en la filosofía institucional, reforzamos la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre todos los servidores, además nos mantenemos en procesos de capacitación constantes en lo referente a la ley 41-08 que refuerza la ética institucional, así como el código de ética. -Esta creado el comité de ética, el cual da seguimiento al Código de Ética Institucional EVIDENCIAS: listados de asistencia a reuniones y talleres, misión, visión y valores, talleres NOBACI, entre otros.	

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 él, manual de funciones aprobado mediante la resolución 74-2023, organigrama y código de ética, la resolución 41 -2023 la cual aprueba el manual de funciones y organización y la 40-2023 la cual aprueba la estructura organizativa del ayuntamiento. Las nóminas están estructuradas acorde con el organigrama aprobado. Fue elaborado el manual de políticas y procedimientos de la dirección de gestión humana, el cual está en proceso de aprobación EVIDENCIAS: Manual de funciones aprobado, así como el organigrama y las resoluciones del concejo de aprobación de los mismos.	
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.	El ayuntamiento, cuenta con un manual de funciones definidas por área, el cual fue aprobado y en funcionamiento, distribuido en las distintas unidades de la institución, socializado. Evidencias: listadas de participantes en procesos de socialización, fotos, el manual está colgada en nuestra página web y evidenciado en el SISMAP-MUNICIPAL.	
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.		No se evidencian
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Se llevaron a cabo reuniones Y Talleres con personalidades de entidades municipales y con distintas personalidades del municipio como encargado de juntas de vecinos, directores de asociaciones, con el acompañamiento de FEDOMU estas fueron realizada en la asociación de discapacitado ASODIFIMO.	

	Este consejo fue aprobado mediante la resolución # 10-2024, así mismo se aprobó el reglamento para el funcionamiento del consejo de desarrollo, mediante la resolución # 11-2024 por el concejo de regidores. evidencias: Resoluciones aprobadas, fotos de reuniones, relación de miembros del consejo.	
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.	En cuanto a los temas de Géneros contamos con Departamento permanente de Genero además, llevamos a cabo el proceso de presupuesto participativo, mediante el cual se creó el comité de seguimiento PPM, como herramientas tenemos nuestra estructura organizativa, la dirección de acción a la comunidad, la cual es el enlace entre el Ayuntamiento y las Organizaciones sociales, hemos firmado un acuerdo con la organización Iberoamericana de la discapacidad, a fin de tratar con mayor eficiencia el tema de la inclusión social, hemos construido rampas para discapacitados en la entrada de la institución, así como en las aceras y contenes que se construyen en el municipio. EVIDENCIAS: fotos, listados, relación de organizaciones registradas	
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.		No se evidencias
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.	El ayuntamiento cuenta con un con una persona capacitada y orientada en todo lo relacionado con el SISMAP Municipal, la cual nos mantiene informado con todo lo relacionado con esta plataforma y que da seguimiento a la alimentación del mismo. Evidencias: Designación en lace del SISMAP, minutas de reuniones, solicitudes de información, fotos de reuniones, talleres.	

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.	Evidencias: Tenemos la guía CAF 2022	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.		No se evidencia
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.		No se evidencia
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.	El ayuntamiento cuenta con la dirección de comunicación y prensa, a través de la cual se da información a la población de las principales actividades que realiza el ayuntamiento, tenemos una página institucional en la cual se publican nuestras actividades, se evidencian los informes financieros y ejecuciones presupuestarias a los organismos de control y para esto tenemos el departamento de libre acceso a la información, redes sociales, los indicadores del SISMAP MUNICIPAL. Evidencias: unidad de comunicaciones en el organigrama, pantallazo de informaciones SIMAP municipal, pagina institucional, redes sociales, etc.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Plan Anual de Capacitación evidenciado y en marcha. Evidenciado en el SISMAP MUNICIPAL Listado de participantes en talleres, diplomados, fotos	
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.	Desde el Despacho del alcalde se realizan reuniones con los directores de las distintas áreas a fin de dar seguimiento a la gestión institucional, e informar sobre los proyectos nuevos y los cambios e innovaciones necesarios. Evidencias: listados de participantes, fotos de reuniones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		
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.	Fueron creados: Comité de calidad evidenciado en el SISMAP, comité NOBACI, los cuales bajo la guía de la máxima autoridad participan en las distintas actividades de la institución, así como en las actividades que son convocados por los distintos organismos de control e instituciones de seguimiento y aliadas que nos convocan incluyendo las actividades realizadas por el gobierno central, así mismo participan en la elaboración de documentos encaminados a la mejora continua y el cumplimiento de la ética institucional. Evidencias: Capacitación al comité de calidad, reuniones, elaboración de Código de ética, listados de participación.	
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.	Aplicación de valores institucionales, equidad, vocación de servicios, transparencia, lealtad, etc. Los cuales están descritos en el Código de Ética institucional. Se realizaron varios talleres sobre -equidad de genero -Solución de conflictos -comunicación efectiva -Salud en el trabajo -Liderazgo Evidencias: listados de participantes, fotos	
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.	Mensualmente se realizan reuniones con los directores y empleados a fin de informar sobre los procesos Institucionales y de igual manera intercambiar opiniones para buscar soluciones a cualquier problema. EVIDENCIAS: fotos, murales informativos, listados de asistencia	

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.	Se realizan evaluaciones al personal, se capacitan en lo relacionado al fortalecimiento de sus áreas, se le dan talleres, se les envía a las capacitaciones que nos convocan los organismos asesores y de control. Evidencias: Plan de capacitación anual, solicitudes de necesidades de capacitación a los departamentos, certificados de participación, fotos, etc.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Las funciones y responsabilidades están descritas en el manual de Funciones ASDO. - En cuanto a la rendición de cuentas cada unidad debe enviar los informes correspondientes a la dirección de planificación para la elaboración de las memorias anuales, a fin de presentar las memorias anuales que presenta el alcalde, así mismo las informaciones de los distintos departamentos y direcciones se envían al encargado de libre acceso para publicarlas en el portal transaccional, así como en el SISMAP MUNICIPAL. Evidencias: Memorias Anuales, comunicaciones enviadas a las unidades de Información, SISMAP MUNICIPAL y pagina web Institucional.	
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 Oeste cuenta con un Plan Anual de Capacitación, el cual se elabora mediante la Detención de necesidades suministradas por los diferentes departamentos y participación en talleres realizados por Hacienda, LMD, FEDOMU, INAP, INFOTEP. Evidencias: Listados de participantes en actividades de capacitación, fotos de jornadas educativas, diplomas, etc. - Acuerdos firmados con universidades.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

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.		No se evidencia.
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Se coordinan acciones con el gobierno Central, a través de la mesa de seguridad ciudadana y género, además contamos con la mesa permanente de desarrollo, integrado por la Gobernadora de la Provincia, ministra sin Cartera de la Presidencia, Intendente de la gobernación de SDO, acuerdo con el ministerio de la mujer. EVIDENCIAS: fotos y listados de reuniones, en la página web Institucional. Boletín Informativo ASDO, Mural Informativo.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	El Ayuntamiento cuanta, con programas de ayudas sociales, departamento de salud, políticas medioambientales mediante la gestión ambiental, nómina de personal en trámite de pensiones. Evidencias: relación de ayudas fijas, relación de pensiones, fotos, brochures. Aplicación de las leyes que nos rigen como son 41-08, ley general de salud	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Sí, estamos trabajando acorde con lo que establecen las leyes y normas nacionales y municipales. Evidencias: indicadores SISMAP, NOBACI, INAP, MINISTERIO DE HACIENDA, entre otras.	No se evidencia.
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.).	La Institución goza de buenas relaciones interinstitucionales que permiten de manera integral la gestión de la organización. Juramentación de Juntas de Vecinos, Asambleas Presupuesto Participativo. Contamos con un consejo económico y social, un comité de seguimiento PPM.	

	Asociación de Industriales de Herrera, Junta de Vecinos, ONG, Universidades, LMD, FEDOMU, MEPYD, MAP, INAP, INFOTEP, INTRANT, EVIDENCIAS: Listados, acuerdos firmados, invitaciones, fotos.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El ayuntamiento está presente en todas las actividades de interés el desarrollo de la municipalidad, acuerdos con la federación de motoconchistas de municipio, a los cuales se le creó un manual de buenas prácticas y en coordinación con el INTRAN se le suministró sus matrículas. Acuerdos con asociaciones de mercaderes. Evidencias: fotos, publicaciones en página Web.	
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.	para esto contamos con dos organismos 1- Comité de Calidad. 2- El Comité de ética Institucional. Estos se encargan de dar seguimiento a esos procesos. EVIDENCIAS: Listados de miembros de los Organismos, Reuniones, Fotos.	

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.	Varios regidores de nuestro ayuntamiento han viajado a diferentes países, con la finalidad de conocer la experiencia de otros ayuntamientos, Colombia, Estados Unidos, España, Evidencias: invitaciones, tiques aéreos	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La dirección de acción en la comunidad a través del departamento de juntas de vecinos e iglesias, identifican las distintas organizaciones sociales y	

	registran con dirección y teléfono, juramentan las juntas de vecinos. EVIDENCIAS: Relación de Juntas de vecinos, ONGS, Federaciones e Iglesias Existentes. Fotos de juramentación y reuniones con junta de vecinos.	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No se evidencias
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.	S revisan las actividades de mejora de la Guía CAF, participación en talleres virtuales. Actualmente estamos trabajando con la NOBACI, a través de contraloría, este sistema nos permite hacer una revisión constante de nuestra gestión Institucional. Evidencia: Fotos, matrices de evaluación, listados de asistencia.	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Se realizó el proceso en colaboración de la FEDOMU, realizamos las reuniones comunitarias y de bloques para la selección de las necesidades que se incluyen en el Presupuesto Participativo, fue realizado el Cabildo Abierto. Evidencias; acta de cabildo abierto colgada en SISMAP Municipal, así como los listados de asistencia de las asambleas realizadas.	

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).	Se ha creado la filosofía institucional, ha sido socializada con las distintas unidades de la institución, y es tomada en cuenta para todos los procesos y documentos realizados por el ayuntamiento. Evidencias: listados de asistencia en reuniones de socialización, fotos.	
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.	Todos los grupos de interés quedan automáticamente involucrados a través de la aplicación del Presupuesto participativo municipal. EVIDENCIA: SISMAP MUNICIPAL indicador 0.7, la dirección de acción en la comunidad, es la encargada de enlazar la institución con la organización comunitarias, la creación de la mesa de seguridad, ciudadanía y género. Página web institucional foto de reuniones y encuentro. Para estos fines creamos el Consejo de Desarrollo Económico y social, el cual fue aprobado por el Concejo de Regidores, así como el reglamento del Consejo económico social. Hemos realizado varias reuniones con el consejo de desarrollo, a fin de elaborar el plan de desarrollo municipal. EVIDENCIAS: Resoluciones # 10-2024 y 11-2024, fotos y listados de asistencia en talleres, reuniones,	
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.	El Ayuntamiento anualmente, con el acompañamiento de la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU) Evidencia : Trabajamos en el proceso de formulación del presupuesto Participativo, en el cual involucramos las organizaciones sociales, a través de las asambleas comunitarias, mediante las cuales se seleccionan las obras que deben ser incluidas en	

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.		No se evidencia
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.	El ayuntamiento cuenta con la dirección de Gestión ambiental, la cual tiene un departamento de gestión de riesgo y desastre, esta dirección en coordinación con la dirección de Aseo Urbano realiza operativos de eliminación de depósitos de basura, y en esos puntos ya limpios se crean especie de jardineras, para evitar que vuelvan a ser utilizados como depósitos de basura. Se realizan campañas de concientización ciudadana. Evidencias: Fotos y listado de operativos	
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.	Anualmente elaboramos el presupuesto municipal, plan de compras y procesos de licitación pública. Se elaboró un plan de ingreso para mejorar la gestión de recaudaciones. Informes de ejecución presupuestaria. Evidencias: Plan de compras y Procesos de licitación subidos en portal de compras y contrataciones y en el SISMAP municipal, pagina Web Institucional. Presupuesto anual evidenciado en el SISMAP MUNICIPAL página institucional ASDO.	

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.		No se evidencia
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.		
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Mensualmente a cada unidad de la institución se les solicita sus informes de gestión, para elaborar un informe general, los cuales se utilizan para la elaboración de la memoria anual, Evidencias: memorias anuales, página web	
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.	Se realizan reuniones trimestrales con los regidores para informar sobre las acciones de realizadas por la institución, incluyendo los informes financieros Evidencias: comunicaciones de invitación, remisión de informes.	
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.		No se evidencias

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.		No se evidencias

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.		No se evidencias
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		
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.	si, se realizan reuniones mensuales para información con los directores de las distintas índoles y ahí se socializan propuestas de todos tipos. Evidencia; - Listados de asistencia FOTOS DE REUNIONES	
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.	Evidencia: El presupuesto anual que se elabora en la institución se realiza tomando en cuenta las necesidades de sus diferentes unidades, y desde luego que se toma en cuenta lo establecido en la guía CAF, ya que la misma va enfocada en la mejoría de la calidad de la gestión municipal.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		No se evidencias

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 desarrolló el sistema de evaluación de desempeño del personal en el año 2024 y 2025 y fueron evaluados por el MAP, fueron aprobados el organigrama y manual de funciones, se incluyeron en el manual de funciones los indicadores de control interno de la NOBACI con la participación de la contraloría General	

Documento Externo
SGC-MAP

	de la República, fue sometido al Concejo de regidores y enviado a comisión, código de ética aprobado. Se impartió un taller virtual sobre ética y la ley 41-08, se actualizó la asociación de servidores públicos ASDO, Plan de Capacitación para año 2025 evidenciado y en marcha, enviado al MAP, implementación del SIAFIM con este se optimizan los procesos de las áreas administrativas y financiera. Evidencias: formularios de evaluación de desempeño, manual aprobado, listados de participantes en talleres, pantallazo del SISMAP municipal según indicadores.	
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.	Nombramiento de la encargada de selección y evaluación de desempeño personal, acción de personal, Evidencia: Formulario de evaluación de desempeño 2024-2025 aplicado. Fue realizada de evaluación de desempeño 2025 y enviada al MAP. Se elaboró el plan de capacitación y se ejecuta tomando en cuenta las necesidades del personal, esto en coordinación con INAP.	
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.	En cuanto a la equidad los salarios del personal se han mejorado e igualado haciendo una escala salarial. Respecto a la responsabilidad social cumplimos con evidencia: la ley de seguridad social, pagos de ARL, AFP, ARS, y en algunos casos seguros adicionales según la necesidad. Estamos elaborando las políticas y procedimientos para mejorar en ese sentido.	
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.	El personal es seleccionado según sus capacidades, tomando en cuenta el organigrama, sobre todo en las áreas neurálgicas, tales como: Financiera, administrativa, Obras Públicas, Jurídica, Planeamiento Urbano, Planificación, Gestión Ambiental. Evidencias: Archivo del personal	

5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No se evidencia.
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.	El Ayuntamiento realiza anualmente las evaluaciones de desempeño al personal, en la cual se redactan y firman los acuerdos de desempeño. Evidencia: comunicaciones enviadas al MAP para el acompañamiento en este proceso. Se aplicó evaluaciones de desempeño a todos los en 2024-2025.	
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.	El ASDO tiene en su estructura Organizacional una unidad de género. Los hombres y mujeres participan en igualdad de condiciones en las actividades, de formación de la institución. Evidencias; Unidad de comisión permanente de género en el organigrama institucional. - Evidencias: Comunicación enviada a las distintas unidades de la institución para que se envíen sus necesidades de capacitación. - Fotos de actividades de capacitación realizadas	

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.	Se elaboró y está en marcha el plan anual de capacitación. SISMAP MUNICIPAL. EVIDENCIAS: - PLAN DE CAPACITACION - FOTO DE PROCESO DE CAPACITACIÓN -Listados de asistencia en talleres.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	El personal es contratado tomando en cuenta su profesión y colocado según sean las funciones o cargos a desarrollar en las distintas direcciones de la	

	institución, con el fin de lograr los objetivos, la misión y la visión del ASDO. Evidencias: curriculum del personal en áreas estratégicas y/o neurálgicas de la institución.	
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.	Aualmente se elabora y ejecuta el plan de capacitación al personal, además el personal participa en las actividades de capacitación que realizan las organizaciones que dan seguimiento apoyan la municipalidad, tales como MAP, LMD, FEDOMU, CAMARA DE CUENTAS, CONTRALORIA, DIGEPRES, DIGECOG, entre otras, y en ocasiones el personal participa en eventos de capacitación en el exterior. Evidencias: -Reuniones de equipos directores y encargados - Capacitación en el área de Informática: Word, Excel, powerpoint, manejo de sistema informática institucional. Evidencias: Fotos, Listados de capacitación sobre todo los instrumentos de gestión pública.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencias
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Durante el proceso de Evaluación del Desempeño del personal, se llenan los formularios con los resultados, en los cuales se plantea la movilidad de los empleados, promoviéndolos a mejores cargos según su desempeño. Evidencia: Formularios	
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).	Cada año se solicita a las distintas unidades de la institución las necesidades de capacitación de su personal, el cual se realiza a través de un formulario, luego esas necesidades se agrupan y elaboramos el plan anual de capacitación. Evidencias: comunicación y formulario de solicitud de necesidades plan de capacitación institucional.	

8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se evidencia
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencias
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Mediante la realización del plan de capacitación, el personal participa en talleres y cursos según las recomendaciones de los directores y encargados con personal a su cargo. Evidencias: formularios de evaluación y listados de asistencia a talleres de capacitación.	

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.	Reuniones de personal, comités de calidad y comité NOBACI Evidencias. Listados de participantes y fotos.	
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.	En coordinación con secretaría técnica y la dirección de planificación se recibieron las informaciones para la elaboración POA, el cual fue elaborado y sometido a aprobación Evidencias: comunicación dirigida a los departamentos para la entrega de necesidades y comunicación enviada al concejo de regidores, para solicitud de aprobación.	

3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.		No se evidencia
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Se realizan jornadas de carnetización para confección y entrega de carnets a los distintos servidores del ASDO, todo el personal está identificado. Evidencias: fotos, comunicado de recursos humanos para el uso obligatorio del Carnet.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.	Actualmente hemos realizado encuestas a los empleados a fin de evaluar su satisfacción o clima laboral. Evidencia: Encuesta aplicada	
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.	Los empleados cuentan con un seguro de ley de seguridad social. se le concede sus vacaciones y en caso de presentar licencia se le concede. además, tenemos una nómina de empleados en trámite de pensiones para los empleados que se encuentran inhabilitados por situación de enfermedad. Evidencia: Nóminas de relación de pago de seguridad social, licencias médicas, solicitudes y entrega de autorización de vacaciones.	
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		No se evidencia
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Evidencia: Se toma en cuenta el tiempo establecido en la licencia acorde a la ley.	

9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El ayuntamiento cuenta con una encargada de seguros médicos, la cual evalúa las licencias médicas, nominas en trámites de pensiones, el pago de la TSS, tramites con SISALRRIL. Evidencias: licencias médicas, pagos TSS, solicitudes de licencias.	
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).		No se evidencia
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.	Está en proceso la actualización de la asociación de servidores públicos, Evidencias: solicitud de acompañamiento al MAP y fueron creadas las planchas para el proceso de selección de la misma.	

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	El ASDO identifica socios claves, según necesidades y oportunidades, ejemplo, mesa de seguridad ciudadanía y género, asociaciones de empresarios, conformación del consejo de desarrollo económico, el cual cuenta con organizaciones comunitarias, religiosas, empresarios, etc., universidades, entre otras. Se han identificado proveedores a través de la ley 340-06 de compras y	

Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.	Evidencias: acuerdos firmados, listado de conformación del consejo de desarrollo, relación de proveedores.	
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.		No se evidencia
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No se evidencia
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	El ayuntamiento ha identificado la necesidad de alianzas con instituciones como asociación de industriales de herrera, asociaciones de transportistas, INTRANT, DIGESET, Evidencia:relación de acuerdos y convenios)	
5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	El perfil de los proveedores se selecciona tomando en cuenta los valores institucionales y lo que establece la ley 340-06 Evidencias: pantallazo portal de compra y contrataciones, SISMAP MUNICIPAL Y página web.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por	El ayuntamiento cuenta con la dirección de acción en la comunidad, la cual coordina la relación entre el ayuntamiento y las organizaciones comunitarias, mantiene un contacto permanente con estas instituciones a fin de determinar con ellos cuales son las principales necesidades de la población y su	

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.	posible solución, esta dirección cuenta con un departamento de juntas de vecino y un departamento de iglesias con un encargado por departamento, los cuales de forma indistinta realizan las coordinaciones con la comunidad. También contamos con la mesa de seguridad ciudadanía y género, cuya mesa está integrada por instituciones estales y comunitarias, INTRANT, DIGESET, Ministerio de interior y policía, medio ambiente, ministerio de la mujer, gobernación, entre otras. El objetivo de esta mesa es hacer sondeos de los principales problemas que afectan nuestros sectores y plantear posibles soluciones, en estas discusiones se toma en cuenta el mapa de calor establecido por el Ministerio de Interior y policía. Evidencias: levantamientos de información, minutas de reuniones, listados de participantes y fotos.	
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.		No se evidencia
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.	En la página web del ASDO están descritos los servicios que ofrecemos, aún no está colgada en la web la carta compromiso, pero se está trabajando, en coordinación con la contraloría en los procesos NOBACI. Evidencia: página web de la institucional y mural informativo.	

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 dirección Financiera realiza sus acciones tomando en cuenta los lineamientos de la ley 176-07, así como de las demás leyes que rigen los ayuntamientos, lineamientos de los órganos rectores, como DIGEPRES, Cámara de Cuentas, Contraloría General de la Republica, DIGECOG, el MAP, asumimos además las sugerencias de la FEDOMU, y la LMD, como órganos asesores. Contamos con el documento compromiso de control interno establecido por la contraloría general de la república (NOBACI). Evidencias: Acuerdo de Compromiso de cumplimiento con las NOBACI, Presupuesto, plan de compras	
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.		No se evidencia
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Estamos trabajando con la metodología VAR, a fin de mitigar los riesgos, tomamos en cuenta, el presupuesto es elaborado de acuerdo con lo establecido en la ley general de presupuesto y los lineamientos de la DIGEPRES, integra objetivos financieros y no financieros, se está trabajando con el presupuesto por producto. Evidencias: -Presupuesto Municipal -Plan de compras	
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.	En el ASDO contamos con la Contraloría Municipal y la unidad de control interno, con la finalidad de revisar que los expedientes de pago cuenten con los requerimientos necesarios y acorde con lo presupuestado,	

	Evidencia: la contralora municipal revisa las ejecuciones trimestralmente a fin de evaluar el cumplimiento de los controles internos, indicador 02 sobre la eficiencia y calidad de los gastos.	
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.		No se evidencia
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	La encargada de contabilidad tiene en sus acciones además de registrar todas las operaciones financieras trabajar en conjunto con la contralora municipal a fin de verificar que las ejecuciones son correctas, aplicando las leyes nacionales, manual de control institucional. SIMAP municipal. Evidencia: libros de contabilidad y Siafim	
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).	Están disponible en nuestra página web, así como en los indicadores en los SISMAP municipal en los indicadores relacionados con presupuestos participativo, presupuesto municipal, ejecución presupuestaria, entre otros. Evidencias: pantallazos de Pagina web e indicadores 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.		No se evidencias.

2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencias.
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Evidencias plan de capacitación, talleres al personal, listado de participantes.	Capacitar el personal en el área de tecnología, reforzar las fortalezas del personal y su vocación de servicio.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Evidencia: Solo el SISMAP Municipal, pagina institucional.	
5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	El ayuntamiento Santo Domingo Oeste cuenta con la Oficina de Libre acceso a la información, en la cual la encargada de esta área recoge y sistematiza las informaciones relevantes que se producen, creando un Bacof de informaciones, con la finalidad de publicarlas en la página web institucional y suministrársela a quienes soliciten las mismas. Para estos fines se han creado formularios de solicitud y entrega de informaciones. Todas estas informaciones están colgadas en la página web institucional, el SISMAP municipal y en la rendición de cuentas de que se elaboran y publican anualmente. Evidencias: fotos de la oficina de libre acceso, pantallazo de las informaciones en la página web	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se evidencia.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Estamos trabajando acorde con el plan estratégico de la dirección de tecnología. Evidencia: plan estratégico.	

2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Desde la implementación de tecnología se toma que sea (costo-efectividad). Evidencia: cableado, sistemas operativos, plataforma de correo, etc.	
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.)	Evidencia: existencia de equipo tecnológicos en todas las oficinas. - contamos con sistema de información financiera (SIAFIM). - Las informaciones de la institución se digitalizan y almacenan en las bases de datos de los distintos departamentos. - Contamos con un archivo de contabilidad tanto manual como digital. - Base de datos tiene un respaldo en la nube. - Ahora mismo tenemos el sistema de pago a través de tarjetas. - El pago de los empleados se realiza vía transferencia. - Contamos con un nuevo sistema financiero de SIAFIM. - Se iniciaron los procesos para pertenecer a los proyectos burocracia 0, firma digital y Vuc.	
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.		No se evidencia
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		No se evidencia

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.	para el acceso al sistema informático es preciso contar con usuario, el mismo con clave y por defecto con usuario. Evidencia: Las informaciones diarias son almacenadas en un BACKUP local y en la nube.	
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.		

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).	Contamos con equipos y mobiliarios, pero no tan eficientes, no son suficiente. Se ha planteado mejorar la calidad de algunos equipos existentes en especial actualización de los equipos tecnológicos o compra de nuevos equipos modernos y con mayor capacidad. - Comprar mobiliarios y equipos de oficinas. - Mejorar y ampliar las oficinas. - Actualmente se está trabajando un diseño con rampa para eficientizar el acceso a personas con discapacidad Evidencias: foto de las oficinas y de los inmobiliarios	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.		No se evidencia.
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 evidencia.

4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Los equipos de transporte están todos rotulados, el departamento de transporte completar	No hay evidencia
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.	Contamos con un área de parqueo. Evidencias: fotos del parqueo Nuestras oficinas están instaladas en espacios accesibles al transporte público y privado.	

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.	Para estos fines creamos la unidad de Gestión de Calidad, la cual está organizado todos los procedimientos de las distintas unidades de la institución para sistematizarlas y elaborar un documento con las mismas.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	Contamos con un sistema interno para estos fines, en el cual cada departamento de área financiera tiene un usuario.	Es preciso diseñar un sistema general que incluya cada una de las unidades de la institución para una mejor y eficiente sistematización de información.

3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)		No se evidencia
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Si, evidencias: manual de funciones. colgado en la página web institucional	En proceso manual de procedimientos internos.
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	En cuento en la institución tomamos en cuenta lo establecido por las leyes y normas, pero de forma institucional, es decir, según el departamento o unidad interesada. Evidencia: -Contamos con el departamento Jurídico. Indicadores SISMAP MUNICIPAL. - NOBACI, Contraloría General de la República. - Comité de Calidad.	
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.		No se evidencia
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.	Evidencia: - Carta Compromiso SISMAP MUNICIPAL -Carta compromiso Indicadores NOBACI	
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).	Si, diariamente se actualiza el servicio del sistema institucional para salvaguardar las informaciones en el backup.	Actualizar el lenguaje de base de datos en aplicaciones más factibles.

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.		No se evidencias
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.	Evidencia: Reuniones en junta de vecinos, clubes, iglesias, presupuesto participativos, SISMAP MUNICIPAL. - Organismo de Seguimiento - Consejo de Desarrollo Municipal. - Fotos, Listados de asistencias, video. - se han realizado varios procesos de evaluación mediante entrevistas a la población.	
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.	Evidencias: Aquí en la institución contamos con una Dirección de Género y Comisión permanente de género. Ver Organigrama en la página web, portal web, horario flexible de 8 am - 3 pm.	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	Evidencia: PAGINA WEB INSTITUCIONAL	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	EVIDENCIAS: - SISMAP MUNICIPAL, DIGEPRES, FEDOMU, DGC. SISMAP MUNICIPAL, DIGEPRES, FEDOMU, DGC, CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA, MAP	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.		No se evidencia.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Evidencia: Con algunos proveedores de servicios. - Consorcio de Higiene Integral. - Asociación de Industriales y empresarios. - Asociación de Comerciante Informales. - Mercaderes. - Comité de Calidad. - Comité de grupo NOBACI. - SISMAP MUNICIPAL. - Contraloría General de la Republica.	

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 evidencia
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	Si, Evidencia: para estos fines contamos con la Dirección de Acción en la comunidad. PPM los Indicadores 7.1 SISMAP MUNICIPAL.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Si, con varias instituciones se ha hecho acuerdos y convenios. Mancomunidad del gran Santo Domingo. FEDOMU	Iniciar el intercambio a través de la socialización de proyecto.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		No se ha medido .
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,		No se ha medido.

claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No se ha medido
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		No se ha medido.
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.		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.		No se ha medido.

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.).		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.		No se ha medido.
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.		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.		No se ha medido.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:		No se ha medido
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.		
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.		No se ha medido.

3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se ha medido.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		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.	-página web institucional. - redes sociales. - departamentos de redacción pública y boletín informativo.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.		No 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.		No se ha medido.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se ha medido.

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se ha medido.
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		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.		No se ha medido.
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.		No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.		No se ha medido.
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la 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.		No se ha medido.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se ha medido.
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se ha medido.
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha medido.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No se ha medido.
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.		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.		No se ha medido.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No se ha medido.

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se ha medido.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se ha medido.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se ha medido.
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se ha medido.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No se ha medido.
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No se ha medido.
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se ha medido.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No se ha medido.
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.		No se ha medido.

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		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.		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:		No se ha medido.
1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No 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.		No se ha medido.

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.		No se ha medido.
--	--	------------------

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		No 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).		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.		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.		No se ha medido.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Documento Externo
SGC-MAP

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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).		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.		No se ha medido.
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.		No se ha medido.

4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.		No se ha medido.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.		No se ha medido.
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).		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.		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.).		No se ha medido.
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.		No se ha medido.

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No se ha medido.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		No se ha medido.
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No se ha medido.
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.		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.		No se ha medido.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		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.		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).		No se ha medido.
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido.
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.		No se ha medido.
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido.

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

