

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE LA VEGA

FECHA:

FEBRERO 2023

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El Ayuntamiento del Municipio de La Vega tiene sus ejes transversales (misión, visión y Valores) desde aproximadamente el año 2010.</p> <p>En la actualidad y luego de la reformulación del Comité de Calidad de la institución, hemos solicitado a la máxima autoridad del cabildo, la revisión y actualización de dichos ejes para adaptar a una nueva realidad post COVID de la gestión municipal.</p> <p>Evidencia: Minuta y Foto reunión Comité de Calidad junto a Técnico del MAP: Cesar Inoa Comunicación de Solicitud del Comité de Calidad al Alcalde para Actividad de revisión de ejes transversales.</p>	<p>Se plantea la realización de un encuentro con los directores y encargados de área del Ayuntamiento de La Vega con el acompañamiento de un profesional en la materia para la realización de dinámicas de socialización a los fines de actualización de los ejes transversales.</p> <p>Evidencia: Propuesta de la Actividad. Fecha Posible: Noviembre 2022.</p>
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>		<p>En el encuentro para la actualización de los ejes, se realizará dinámica para identificar los valores afines que se correspondan a los lineamientos de la gestión municipal.</p>
<p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>		<p>Se hará una actividad formal de relanzamiento de los Ejes Transversales.</p> <p>Tentativo fecha de noviembre 2022</p>
<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos</p>	<p>En ejecución.</p>	

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.	<p>En la actualidad desde la Contraloría Municipal se realiza un manual de ética adaptado a las NOBACI.</p> <p>Se cumplen los criterios para el uso del portal transaccional de compras y contrataciones.</p> <p>Se cumple los lineamientos de la ley 41-08</p>	<p>Hacer de público conocimiento el Código de ética de la institución a través de los medios de comunicación internos.</p> <p>Imprimir Brochure para entregar.</p>
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	<p>Se evidencia en las relaciones interpersonales entre todos los miembros del cabildo (armonía y colaboración entre todas las áreas) a los fines de la consecución de los mejores resultados.</p> <p>Evidencia Casos de Eventos Patronales, Olimpiadas, Parque Mágico. Actividades de Navidad, San Valentin.</p>	Se plantea para el 2023 una actividad de integración entre todas las ares.

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

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

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>	<p>Se cuenta con un organigrama y manual de funciones refrendado por el Concejo de Regidores y el MAP.</p> <p>Se cuenta con un Dpto. de Compras y Contrataciones, OMPP y Planeamiento Urbano.</p>	<p>Actualizar organigrama con nuevas unidades administrativas y sus dependencias. Imprimirlo y colocar en área de tránsito del cabildo para conocimiento de todos.</p> <p>Introducir al manual de funciones estas nuevas unidades.</p> <p>Crear manual de políticas y procedimientos de control interno</p>
<p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>	<p>Se realiza esta validación a través del Dpto. de Recursos Humanos.</p>	
<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Definimos objetivos cuantificables en nuestras áreas de recaudación: Hipoteca, Cementerio, Planeamiento Urbano, Arbitrios en General.</p> <p>Ejemplo: Presupuesto de Ingresos/ POA área Ingresos Municipales.</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>Si. En proceso de Ejecución PMD.</p> <p>Evidencia: Lista de Asistencia Reuniones/ Fotos/ Resolución Concejo de Regidores</p>	

<p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p>	<p>Aplicación de la guía CAF con revisión permanente. Monitoreo del Rankin Municipal del SISMAP</p> <p>Reuniones periódicas del Comité de Calidad Reuniones periódicas de seguimiento Equipo Gerencial junto al Alcalde</p>	
<p>6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>No se evidencia</p>	<p>SINACI ; a través de contraloría</p>
<p>7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>	<p>Si. Existe por resolución la Oficina Municipal de planificación y programación. Y se cuenta con un profesional en el área que monitorea y coordina el SISMAP Municipal junto a la Dirección Administrativa por instrucción misma del Alcalde.</p> <p>Evidencia: Minuta de reunión con el Alcalde</p>	
<p>8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Se aplican los criterios del CAF</p>	<p>Se podría implementar en un área determinada la norma ISO 9001</p>
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Se cuenta con una adecuada estructura electrónica -Equipamiento.</p>	
<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Si. Se elaboran presupuestos de acuerdo con los proyectos y se asignan los equipos y recursos para la obtención de resultados.</p>	
<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>A través de contratos publicitarios con varios medios y las redes propias del Ayuntamiento se publican todas las acciones y las iniciativas del cabildo.</p>	

12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Se instauraron premios a la excelencia en el Día de los Contadores, secretaria y plenaria de empleados.	Se plantea la implementación de un Pergamino para empleados del mes por departamentos.
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se evidencia en reunión con todos los encargados y directores junto al alcalde para informar la declaración del Año de la transformación (respecto a obras de infraestructura en el municipio de La Vega) Evidencia: Foto de Almuerzo en Shia con empleados y periodistas. También reunión con arquitectos e ingenieros.	

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.	Se evidencia en la elección del Comité de Calidad y Asociación de Servidores públicos.	
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.	Si, se evidencia ya que no existe discriminación con los empleados y/o colaboradores de la institución. Evidencia: Nómina casa cultura (empleado con condición especial)	

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.	Si se evidencia. Se informan sobre todas las actividades a través de circulares, mural y medios electrónicos.	
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.	Si se evidencia.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Si. El Caso de la interacción con la Digepres Evidencia: Circular, fotos, visita auditores de Contraloría General de la Rep. Dom.	
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).	Aportes para carreras universitarias, diplomados y maestrías para ampliar conocimientos. Fomento de intercambio con otras instituciones	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Si Evidencia: Diplomados en CAFGEFI, Maestría en la LMD de colaboradores del ayuntamiento.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Si. Agenda coordinada con la Gobernadora Civil y Provincial. Así como relaciones de interés común con el Senador de La Provincia, entre otras autoridades.</p> <p>Evidencia: Mesa de seguridad ciudadana (fotos, encuentros).</p>	

2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Si. Alianzas estratégicas con autoridades provinciales y municipales en el caso de Salud Pública, Intrans y Ministerio de Obras Públicas, así como con la Federación de Juntas de Vecinos y la Iglesia.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se evidencia con el plan de asfaltado junto al MOPC, igual con las jornadas de Ministerio de Salud Pública, así como con el Censo Nacional, entre otras.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Si 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.).	Si. Empresas como Induveca se vinculan en la coordinación de actividades. Igual alianza con la Cámara de comercio y producción, así como las universidades locales.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Si. Federación de Juntas de Vecinos, ADP, APEDEVE, entre otros.	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	Si	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>	<p>Si, a través de las sesiones ordinarias y extraordinarias del concejo donde exponen los factores que inciden de manera positiva o negativo en el municipio y con ello se hacen tomas de decisiones en favor de los municipios.</p> <p>Evidencia: Actas de sesión, resúmenes ejecutivos de presidencia.</p>	
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Si. Se establecieron reuniones periodicas con la Federacion de Juntas de Vecinos para ver las necesidades de las comunidades.</p>	
<p>3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>	<p>Si . Se evidencian nuevas resoluciones del concejo de regidores.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia a través de la aplicación de la guía CAF y el FODA municipal aplicado a través del PMD</p> <p>Evidencia: Autodiagnóstico CAF 2023, FODA Municipal</p>	
<p>5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.</p>	<p>Si. Se realizan asambleas y cabildos abiertos. Se nombran comités de seguimiento de obras y se hacen rendición de cuentas. Todo evidenciado a través del Indicador de Presupuesto Participativo del Sismap</p>	

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Realizando un plan de mejoras con acciones.</p> <p>Evidencia: Plan de Mejoras, Informes de cumplimiento</p>	<p>Se implementará a partir de la publicación de nuevos ejes.</p>
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>	<p>Se evidencia en la formulación del PDM a través de reuniones virtuales y presenciales con los grupos de interés.</p>	
<p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>	<p>Si. Se realizan asambleas y se reciben cartas de solicitud de las comunidades para garantizar que se les de lo que piden y necesitan en la comunidad.</p>	
<p>4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p>	<p>Si. Existe la Comisión de género encabezada por la Vice Alcaldes y las regidoras</p>	
<p>5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.</p>	<p>Se toma en cuenta a través de inspecciones de la unidad de gestión ambiental de la OPU .</p>	
<p>6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia en plan anual de compras, presupuesto, gestión de fondos para eventos puntuales y obras de infraestructura.</p>	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>	<p>Se evidencia en el cronograma de ejecuciones presupuestarias trimestrales, cubicaciones de obras y calendario de inauguraciones.</p>	
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>		
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>		
<p>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.</p>	<p>Se entregan informes de ejecución presupuestaria y se publican tanto en el sismap como en el portal web de la institución.</p>	
<p>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.</p>	<p>El Ayuntamiento realiza reuniones con sus Encargados para medir los resultados de los planes.</p> <p>Evidencia: Fotos, acuses de asistencia, informes de avances</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se evidencia en la adquisición de equipos: IPAD, Laptops, Nuevos Celulares.</p> <p>Así como en la obtención de fibra y mejores conexiones dentro y fuera del cabildo</p>	

<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.</p>	<p>Se realiza a través del estudio de otras organizaciones similares que hayan obtenido éxito en sus prácticas.</p> <p>Visitas a otros ayuntamientos como Santiago y Salcedo. Visitas a LMD, Superintendencia e Indotel para implementación o adaptación de procesos.</p> <p>Evidencias: Recogida y análisis de información, adaptar esa información a las circunstancias particulares y evidenciarlo.</p>	
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se evidencia.</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>		
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.</p>	<p>Si. Se verifica en presupuesto como en Tesorería.</p>	
<p>6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.</p>	<p>Si Se evidencia.</p>	

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
<p>La Entidad Municipal:</p>	<p>Se evidencia reuniones de revisión y actualización de mejoras a través de la unidad de planificación con Comité de Calidad y otras áreas de la institución.</p>	<p>Aplicación encuesta de Clima Laboral, para determinar necesidades actuales y futuras de recursos humanos.</p>

1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.		
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.	Se evidencia proceso de selección de personal, promoción y ascenso de personal promovidos a diferentes áreas tomando en cuenta su desempeño laboral y excelente ejecución de sus funciones. Se aplica lo concerniente a la ley 48-01	
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.	Se evidencia política de gestión de apoyo a todos los miembros de la institución en los momentos oportunos, ayudas educativas, muerte de familiares, enfermedad, Nacimiento de hijos, etc.,	Se evidencia la política de gestión, pero es necesario crear un manual donde quede plasmado las políticas de RR HH a fines de que este refrendado por el concejo.
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.	Se evidencia política de gestión de selección de personal en donde la institución atrae y capta personal teniendo como banco para la captación de curriculum las juntas de vecinos, las universidades locales.	Que el personal a elegir además de tener las competencias profesionales requeridas sea lideres en su comunidad, y las competencias digitales y de innovación requeridas en estos tiempos.
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se evidencia personal con igualdad y diversidad de oportunidades, para tener un eficiente desarrollo de su carrera profesional, con un plan de formación dentro del Plan de Capacitación de la institución, sin discriminación o exclusión.	Ofrecer al personal gerencial Maestrías y estudios especiales ofrecidos por la Liga Municipal Dominicana, disponibles a solicitud de los ayuntamientos.

<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>	<p>Se evidencia el apoyo a la cultura del desempeño laboral, aplicando el reconocimiento al mérito de los empleados.</p>	<p>Implementación de programa de reconocimiento a personal de apoyo (secretarías y asistentes).</p>
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Se evidencia una política de Género en donde se ofrece un trato igualitario a hombres y mujeres, en donde se visibiliza igualdad de oportunidades a los mismos, según su capacidad.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>El ayuntamiento realiza plan de capacitación para fortalecer la ejecución de las tareas y ejecuta programas con apoyo del Inap, además aplica la evaluación del desempeño laboral del personal para identificar sus capacidades.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>Se evidencia política de gestión de selección de personal en donde la institución atrae y capta personal teniendo como banco para la captación de Curriculum las juntas de vecinos, las universidades locales.</p>	

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>El ayuntamiento ejecuta plan de capacitación, elaborado en las necesidades de entrenamiento del personal.</p> <p>Se evidencia la inclusión maestrías y estudios especializado para el personal gerencial a través del Cafgefi y LMD</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia que el ayuntamiento proporciona inducción al personal de nuevo ingreso a través de charlas, tutoría por un personal de recursos humanos, también se le proporciona capacitación en inducción a la administración pública proporcionado por la Inap.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia proceso de promoción y ascenso de personal promovidos a diferentes áreas tomando en cuenta su desempeño laboral y excelente ejecución de sus funciones.</p>	
<p>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).</p>	<p>Se evidencia plan de capacitación puesto en ejecución que contempla cursos y talleres de formación en tecnología e inducción a la administración pública para nuevos empleados.</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de</p>		

gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		
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.		Establecer que cuando un personal vaya a una capacitación, haga una retroalimentación a los demás miembros del departamento para que estos puedan ser nutridos de los conocimientos adquiridos.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Se evidencia reporte con retroalimentación del superior inmediato al empleado en cuenta a su evaluación del desempeño, consensuando resultados e identificando propuestas de formación si fuese necesario.	

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.	No se evidencia.	
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 el POA y demás planes estratégicos solo se involucra el personal directivo en el diseño del proceso.	Se están implementando reuniones de evaluación a los fines de recoger las opiniones del personal que ejecuta las acciones con el objetivo de mejorar los procesos.
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas,	Se evidencia en algunas áreas.	

direcciones o departamentos, como para toda la organización.		
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Si, se evidencia Personal administrativo y operativo posee camisas, tshirts y carnets.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		Debe de implementarse una encuesta de clima laboral.
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	Se evidencia en jornadas de vacunación.	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a	Si, se evidencia Se otorgan las licencias correspondientes.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.		
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia en el manejo de los colaboradores con cancer u otras enfermedades de alto riesgo.	
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).	Si, se evidencia Se apoyan las iniciativas individuales de eventos, así como también se otorgan bonos en fechas especiales como Navidad, Día del Trabajador, Madres.	

<p>11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.</p>		<p>La ASP esta conformada pero se hace necesario la creación de espacios de socialización donde el personal de apoyo pueda expresar sus ideas ya sea a través de un buzón de sugerencia interno o encuestas.</p>
---	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>El Ayuntamiento de la Vega mantiene acuerdo con el sector Público y privado, tales como (Cooperativa Vega Real, Regional de Salud Pública, diversos acuerdos con la Procuraduría de La Vega y Hermanamiento con la Ciudad de Yopal Colombia.</p> <p>Se han identificados también a través de la ley 340- 06 de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencias: Documentación y Fotos.</p>	<p>Deben evidenciarse los acuerdos a través de resoluciones.</p>
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El Ayuntamiento ha desarrollado y gestionado acuerdos a través del INVI, Obras públicas, Interior y policía, INAP, MiPymes, etc.</p> <p>Evidencias: Fotos, documentos, reuniones y acuerdos interinstitucionales.</p>	<p>Elaborar acuerdos con los organismos de impacto medio ambiental para la mitigación de fenómenos y desastre naturales y protección del medio ambiente.</p>

<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>El Rol y la responsabilidad de cada socio se tienen definidas las responsabilidades de ambas partes, Tanto para el desembolso de los fondos y la ejecución de las obras. Ejemplo: obra pública</p>	
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Si. Tal es el caso de Induveca que participa en la mejora de espacios públicos y actividades organizadas por el ayuntamiento.</p>	
<p>5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Si aseguramos los principios y valores de la organización en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes, tales como: principios de responsabilidad y moralidad, principio de igualdad y libre competencia, de transparencia y publicidad, principio de equidad, participación. Evidencias: publicaciones en periódicos, portal de compra y contrataciones, (Certificado de cuota a comprometer: cheques, ordenes de compras)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>A través de las Asambleas Comunitarias se incentiva a que se expresen y determinen parte de las obras de la comunidad. Evidenciamos participación de grupos en la toma de decisiones e incentivamos a la participación en la toma de decisiones Evidencia: - Cabildos Abiertos - Asambleas comunitarias - reunión del CDM</p>	

<p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>	<p>Si contamos con buzones de sugerencias ubicados en diferentes puntos visibles de la institución, usados como plataforma para la encuesta de satisfacción de servicios aplicada en la institución. Evidencia: Foto de buzón de sugerencia</p>	<p>Existe un buzón de sugerencia, pero no está en funcionamiento, debe nueva vez establecerse su uso y seguimiento.</p>
<p>3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>El ayuntamiento trabaja apegado a la ley de transparencia publicando informes y actividades. Evidencia. - Rendición de cuentas, - Ejecuciones presupuestarias - Entrevista al Alcalde - Ruedas de prensa - Pág. Web</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>Actualmente del Ayuntamiento de La Vega de forma eficaz y eficiente los objetivos estratégicos y por medio al presupuesto cumple con la legislación vigente de compra y presupuesto. Evidencia: Portal de compras, plan anual de compras y contrataciones y ejecución presupuestaria, SISMAP Municipal.</p>	<p>No se evidencia elaboración de carta de servicio.</p>
<p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>		<p>El ayuntamiento no cuenta con una escala salarial. Y Debe evidenciarse en página web y en el mural.</p>
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>En el ayuntamiento de La Vega como objetivo financiero al elaborar el presupuesto de ingresos realiza un cronograma de cobros con metas propias</p>	

	del departamento de recaudaciones, realiza reuniones periódicas para el análisis de los riesgos y oportunidades en las decisiones financieras. Evidencia: Reuniones área financiera Evidencias: informes financieros a-5-2 – EP-01	
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.	Contamos con un eficaz Sistema para asegurar la gestión financiera rentable Evidencia: (sistema Siafim) Evidencia: A-5-6 Y EP-02	
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.	Contamos con un sistema de planificación y control de presupuesto, como lo es el mismo presupuesto plurianual, programa de presupuesto por proyecto presupuesto participativo, presupuesto de equidad y género.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Si, como tal el ayuntamiento como entidad de la administración pública, tiene independencia en el ejercicio de sus funciones y competencias con las restricciones y limitaciones que establezcan la Constitución, su ley orgánica. Art. 3	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	El Ayuntamiento realiza publicación en su página web, redes sociales y murales de información presupuestaria, con acceso garantizado a la población (El plan operativo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo y nóminas, informes financieros subidos al CIFE.)	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Documento Externo SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
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.	Realizamos un respaldo diario: automático y manual de los datos e informaciones para salvaguardar dichas informaciones, de igual forma esos datos se suben a las nubes, por el departamento de tecnología.	No contamos con un firewall para evitar los ataques cibernéticos.
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Si se evidencia el uso efectivo de la información y se garantiza el debido procesamiento y uso eficaz.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	El ayuntamiento cuenta con un personal capaz e idóneo para garantizar la fiabilidad y exactitud de las informaciones.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Realizamos intercambio de conocimientos a través la socialización de conocimientos adquiridos con grupos departamentales.	
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 garantiza la recepción de informaciones a grupos de interés. Evidencia: Boletín Informativo Semestral Brochure, Redes Sociales, Pág. Web, Mural Informativo	
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.		

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

	Puntos Fuertes	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	(Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Existe un sistema tecnológico avanzado y se evidencia el buen uso para encuentros y reuniones virtuales, enfocadas en la continuidad de los trabajos virtuales, así como también se implementaron los correos institucionales.</p>	<p>Solo el 40% le dan uso</p>
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No se realiza.</p>
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)</p>	<p>Se realizaron mejoras en la tecnología como cambio de los discos duros, se implementaron router especiales para la red y su protección, 50 Licencias para Office 365 y Licencia del sistema operativo de Windows 10 y licencia de Microsoft Windows Server, y se obtuvo un sistema de almacenamiento y para respaldo de la información Evidencia: plataforma QNAP, facturas de compras de las licencias.</p>	<p>No contamos con un sistema para la digitalización de los archivos.</p>
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Contamos con almacenamiento en la nube: _ 1 terra por cada usuario en la plataforma Windows azure, para un total de 20 terras.</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés</p>		<p>Estamos en proceso, para las oficinas que brindan servicios de Planeamiento urbano, Arbitrios y Cementerios para que los usuarios realicen transacciones y solicitudes en línea.</p>

6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No contamos.
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No contamos.

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).	Si se evidencia el equilibrio y eficacia del emplazamiento de la planta física. Evidencia: foto área física de la institución.	
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.	Si se evidencia el uso eficiente de las instalaciones con buena distribución.	No contamos con rampas para los discapacitados.
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 existe
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.		

	Si se evidencia mediante todos los medios de transporte que tiene; camionetas y camiones de recolección de desechos sólido (basura).	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.		No contamos con acceso al estacionamiento de los empleados, ni con rampa para personas con discapacidad.

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.	Procesos financieros, procesos para la gestión de compras, procesos de manejo de presupuesto participativo, procesos para la gestión de proyectos y usos de suelo. EVIDENCIA: Ordenanza sobre gestión de proyectos y de proceso de presupuesto participativo	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	No se evidencia	
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	Establecer normas de control de riesgo operativo. Se implementará a partir de la matriz para cumplimiento de la NOBACI

4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	SI, la institución cuenta con manual de funciones, y manual de cargos.	Se necesita socializar las funciones por área y por empleados.
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Contamos con comisiones de regidores que evalúan constantemente los procesos internos del ayuntamiento mediante ordenanzas municipales.	
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.	Se evidencia en las constantes visitas a LMD y otras instituciones para solicitar asesorías y hacer Benchmarking. Caso del Dpto. De Arbitrios	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.	No se evidencia	Se requiere la creación de una matriz funcional para la evaluación por desempeño y cumplimiento.
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).	Contamos con un centro de datos con capacidad de almacenamiento físico y en la nube.	

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.	Todos los servicios que ofrece la entidad están orientados a la satisfacción de los usuarios.	

<p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>	<p>Se desarrollan jornada de consultas con los grupos sociales y fuerzas vivas de la ciudad en la elaboración del plan municipal de desarrollo con miras a la selección de proyectos y gestiones que desarrolla la Alcaldía municipal en función de los intereses del municipio.</p> <p>Se toman en cuenta las opiniones de los usuarios emitidas en las redes sociales, así como sus reclamos en oficina, cartas y medios de comunicación.</p>	
<p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia.</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>	<p>Contamos con el portal web, con la descripción de servicios.</p> <p>Infomerciales de la gestión, publicaciones en redes sociales y medios impresos.</p>	

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>	<p>Existe el Comité de Calidad que se reúne, coordina y articula los procesos para el desarrollo de la guía CAF y su aplicación; da seguimiento a los procesos administrativos para la evaluación y mejora.</p> <p>Se articulan proyectos con ministerios tales como el de Salud Pública, interior y policía y el de obras públicas y comunicaciones.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>	<p>Se evidencia gestiones de servicio junto al Ministerio de Salud Pública y con el OMPC.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>Se evidencian grupos focales por departamento, general y de encargados vía WhatsApp para la coordinación y seguimiento de trabajos.</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>No se evidencia</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se evidencia a través del sistema arancelo, en una alianza publico privada para el cobro de arbitrios.</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia articulaciones y tercerización de servicios con empresas privadas y cooperación mutua con instituciones públicas.</p>	

	Conexiones Plus Plan de Asfaltado con Obras Públicas	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.</p>	<p>Cuenta con un personal profesional con los conocimientos en cada área para brindar una atención personalizada de acuerdo con las necesidades de los munícipes con un trato equitativo y siempre dispuesto a dar un mejor servicio.</p>	<p>Dotar a los buzones de sugerencias de papel, lápiz y apoyo para escribir las opiniones</p>
<p>2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Realización periódica de las visitas de organizaciones donde se presentan las inquietudes de las comunidades a través del cabildo abierto y la participación del Concejo de Desarrollo Municipal y Presupuesto participativo</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).</p>		

<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.</p>	<p>El personal ha recibido capacitación sobre la Ley 200-04 sobre información pública y transparencia. Evidencia: Registro de asistencia taller con el Instituto Nacional de administración Pública (INAP)</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.</p>	<p>Presenta resultados positivos sobre el nivel de confianza. Evidencia: Las convocatorias realizadas por el departamento de participación Comunitaria y los proyectos subidos al portal de la institución para licitaciones públicas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p>	<p>La institución se localiza en el centro de la ciudad, por lo que se encuentra cerca de las líneas de transporte público urbano y suburbano. Se ha iniciado un programa piloto (sistematización de Informaciones) donde el ciudadano desde su hogar u oficina pueda realizar trámites para la obtención de servicio, sin tener que visitar las instalaciones; a fin de agilizar procesos.</p> <p>Servicio eficiente de acuerdo con el servicio solicitado por el munícipe y al departamento correspondiente Se evidencia en la medición de los resultados de los costos de los servicios de acuerdo con el informe de resultados financieros</p>	<p>Realizar rampas de acceso a personas con discapacidad</p>

2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.		
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.).		
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.		
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.		
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		
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.		

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>		

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.	Esto se evidencia en el cumplimiento del tiempo reglamentario y requerido para la solicitud de las informaciones solicitadas.	
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.		
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		

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.	Este se evidencia mediante el mural de informaciones, Redes Sociales (Instagram, Facebook), canales de televisión, página Web, Brochure, Boletines, entre otros	
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.	Se evidencia en la oficina de libre acceso a la información.	

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.		
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La institución tiene un horario corrido desde las 8:00 a.m. a 3:00 p.m. un horario accesible a todo el ciudadano.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		
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.		
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.		

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.		
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		
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.		
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		
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.	Esta evidenciado por los trabajos realizados del Comité de Calidad de la institución y el Departamento de Planificación y Programación con los avances del (Sistema de monitoreo para medir los niveles de desarrollo de la Gestión Pública) SISMAP	

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.		
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.		
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		

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.	Poseemos un buzón de sugerencias físico y virtual (web site) donde se reciben quejas y sugerencias a nivel municipal sobre la gestión actual; además de contar con redes sociales que apertura la opinión pública. En otro orden, contamos con reuniones de encargados departamentales que evidencia el interés por la mejora institucional. Evidencia: Alcaldía Depto. participación comunitaria Depto. Libre acceso a la información	

<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se realizan reuniones a través del Comité de Calidad Institucional programadas para la mejora continua.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p>		
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>		
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.</p>	<p>A través de los cabildos abiertos.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.</p>	<p>Ejecutamos la responsabilidad social a través de ayudas a los necesitados y con siembra de árboles; a través del programa para las olimpiadas infantiles municipales, etc.</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.</p>	<p>Si, se toma en cuenta la opinión del personal.</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.</p>	<p>Con el proceso de la pandemia del covid-19 se ha logrado un mejor auge la digitalización y el uso de la tecnología pues contamos con el ultimo software de Microsoft office y otras herramientas y equipos tecnológicos que lo hacen posible.</p>	

	Evidencia: Teletrabajo Reuniones virtuales Capacitaciones virtuales	
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.		

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
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>	En el ambiente laboral los directores y encargados establecen reunión anual y mensual en las unidades departamentales para así planificar y poner en ejecución a través de reuniones.	
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.	Mediante reuniones	
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.	Evaluación del personal	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		

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.		
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.		

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: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	Existe un buen ambiente de trabajo y la gestión de los conflictos se verifica a través de reuniones departamentales.	
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.	Si, vía el depto. de RR HH donde se gestiona y se toma en cuenta a cada colaborador.	
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.	Si, se evidencia igualdad y equidad de oportunidades en la institución vía Depto. RR HH	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	Tanto las instalaciones como las condiciones son buenas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.</p>		
<p>2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.</p>		
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.</p>	<p>Actualmente se cuenta con un plan anual de capacitación adaptado a las necesidades de la institución.</p>	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.</p>	<p>No se evidencia índice de rotación de personal, huelgas, etc.</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>	<p>Se convoca a todo el personal sobre las actividades propias del ayuntamiento. Evidencia: Circulares Invitaciones a través del grupo de WhatsApp de encargados</p>	<p>Hay que trabajar la motivación para el aumento del compromiso con la institución</p>
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>	<p>No se evidencian conflictos ni temas de corrupción</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.</p>	<p>Si, existe evidencia de estas participaciones del personal en las actividades del Ayuntamiento.</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.</p>	<p>Si, contamos con el programa o plan de capacitación del personal del INAP y se evidencia las capacitaciones tanto físicas como virtual.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>	<p>Se realiza evaluaciones de desempeño anual</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>	<p>Si, contamos con las herramientas tecnológicas que permiten el desempeño digital de los colaboradores.</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.</p>		
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.</p>	<p>Si, se toma en cuenta los logros individuales y de los equipos de trabajo. El alcalde nos reconoce la labor a través de reuniones de encargados y por deptos.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>	<p>Existen programas y campañas educativas dirigidas a los munícipes y programas deportivos, culturales, sociales, mujer juventud y niñez.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>	<p>Con la compra a proveedores locales contribuimos a la sociedad.</p>	<p>Se deben comprar productos reutilizables</p>
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>	<p>Hay un nivel de control de desechos sólidos para mejorar la calidad y minimizar el impacto medioambiental.</p>	<p>Hacer campañas educativas de conciencia medioambiental.</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>	<p>Tenemos percepción de la sociedad sobre el impacto de la seguridad movilidad y otros a través de programas de reordenamiento vial.</p>	

<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>		<p>Tenemos buzón de sugerencia, pero no están en funcionamiento es recomendable ponerlos en función.</p>
<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>		<p>Tenemos buzón de sugerencia, pero no están en funcionamiento es recomendable ponerlos en función.</p>

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

<p>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>	<p>Tenemos el vertedero municipal que presenta un buen manejo en el cumplimiento de las normas medioambientales</p>	<p>Hacer campañas educativas de conciencia medioambiental.</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>	<p>Hay buenas relaciones con las autoridades relevantes grupos y representante de la comunidad por el apoyo a la mesa de seguridad ciudadana y otros</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>	<p>Cobertura en los medios de comunicación locales y nacionales tanto positiva como negativas a nivel local a través de las redes sociales hay un buen nivel de positivismo con la gestión</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>	<p>Se evidencia trato igualatorio a todos los ciudadanos ofreciendo las mismas oportunidades tanto para los grupos más apoyados como para los que no.</p>	

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.	No existe.	
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.	Conferencias y talleres dirigidos a mujeres juventud y otros.	
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).	Se hacen campañas y charlas sobre la prevención del cáncer de mama y otros.	Hacer campañas educativas de riesgos de salud y de accidentes.
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.		
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.</p>	<p>Contamos con encuesta de evaluación de servicios obtenidos en diversos departamentos el palacio municipal. EVIDENCIA: buzón de sugerencias y formulario de encuesta.</p>	<p>Se debe a ampliar el alcance de la encuesta y desarrollar informes de medición.</p>
<p>2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Se evidencia la satisfacción de los ciudadanos del municipio de La Vega en cada intervención de servicios e inversión del Ayuntamiento. EVIDENCIA: Infomerciales donde ciudadanos muestran agradecimiento.</p>	<p>Hacer levantamientos de estado de satisfacción mediante encuesta.</p>
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.</p>	<p>No.</p>	<p>Se necesitan establecer informes de prestación de servicios y satisfacción al cliente.</p>
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de acuerdos interinstitucionales. EVIDENCIA: Cumplimiento convenio de asfaltado con el ministerio de Obras Públicas.</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Se evidencian correcciones y seguimiento a mejoras sugeridas por los organismos de control del Estado.</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>		<p>Se necesita la implementación de mejoras en la gestión de servicios y eficiencia de procesos internos.</p>
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Se evidencia la regulación de la gestión de permisos y la obtención de la no objeción de usos de suelos en la oficina de planeamiento urbano</p>	

	EVIDENCIA: Ordenanza de tramitación de planeamiento urbano.	
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Se evidencia la implementación de planes de capacitación de empleados para la mejora de sus conocimientos.</p> <p>Se evidencia la adquisición de equipos tecnológicos (computadoras) como mejora de las instalaciones de trabajo.</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Se mantienen los procesos apegados al marco de las leyes municipales.</p>	
<p>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.</p>	<p>No se evidencia.</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.</p>	<p>Se cumple con los acuerdos de colaboración interinstitucionales.</p> <p>EVIDENCIA: cumplimiento en el plan se asfaltado con el Ministerio de Obras Públicas.</p>	

<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.</p>	<p>Contamos con sistemas informáticos para la gestión financiera municipal y gestión de compras y contrataciones públicas.</p> <p>Se evidencia la utilización del correo institucional para la distribución de informales oficiales de la institución.</p>	<p>Ampliar el alcance del uso de los correos institucionales.</p>
<p>6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de los informes trimestrales en el portal SISMAP. Indicador 6 Calidad del Gasto en la Ejecución Presupuestaria.</p> <p>Evidencia: subindicador 6.01 Medición de la calidad del Gasto 100%.</p> <p>Subindicador 6.02 Medición de la Eficiencia en la calidad del Gasto 100%.</p> <p>Subindicador 6.03 Medición de Cumplimiento de los plazos 100%.</p>	
<p>7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>En proceso.</p>	
<p>8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.</p>	<p>Se evidencias premios por estar dentro del ranking 1 @ 5 en el SISMAP municipal</p> <p>Evidencia: Camión donado por la Liga Municipal Dominicana como premio.</p>	
<p>9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Se registra el cumplimiento de ejecución presupuestaria municipal ante los organismos de control del Estado.</p> <p>Evidencia: Indicador 3: Gestión del Presupuesto y Finanzas del SISMAP Municipal.</p>	

	<p>Subindicador 3.01 Presupuesto Municipal Registrado en el Sistema Presupuestario Nacional en tiempo oportuno 100%.</p> <p>Subindicador 3.02 Registro de las Ejecuciones Trimestrales con Desegregación Mensual en DIGEPRES en tiempo oportuno 10%.</p>	
<p>10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se aplican gestiones de contrataciones de obras, servicios y bienes al menor costo posible mediante la implementación de la ley de Compras y Contrataciones y su portal.</p> <p>Se evidencian gestiones de cooperación y patrocinio del sector público y privado para el desarrollo de eventos municipales.</p> <p>Evidencia: Patrocinio para las Patronales Nuestra Señora La Antigua; patrocinio para las Olimpiadas Infantiles Municipales.</p>	

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