AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL

CON EL MODELO CAF.

(Basado en la versión CAF 2020).

Sector Municipal

Ayuntamiento.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Ayuntamiento Municipal de Pedro Brand.

FECHA:

18/ Abril /2023

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

La aplicación del Modelo CAF está basada en la Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterio 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.

Documento Externo
SGC-MAP

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 PuntosFuertes, 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.

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).		No hay evidencia de que el marco institucional para adaptarse a las reformas sectoriales agenda pública y nacional según lo establecido.
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.		No se evidencia que el marco de los valores institucionales este alineado con los principios constitucionales.

Documento Externo
SGC-MAP

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.		No se evidencia que exista una comunicación de la misión, visión, valores y objetivos con todos los empleados de la institución.
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.		No se ha realizado la revisión periódica de la misión, visión y valores para adaptarlo a los cambios en el entorno externo.
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.	Nuestra institución cuenta con un sistema para gestionar la prevención en comportamientos no éticos. Evidencia: SISMAP Municipal indicadores 3, 4, 5, 6 y 7; al igual que en nuestro portal web: }https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/plan-anual-de-compras/	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).		No se evidencia que se refuerce la confianza mutua, lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (lideres, directivos y empleados).

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).	En el ayuntamiento de Pedro Brand existe una estructura aprobada expresada en organigrama y con su manualde organización y funciones y las nóminas están estructuradas en función de las unidades aprobadas. Evidencias: portal web: https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/evidencias/637825048882391527-4.-Res.-nm.182-2022-aprueba-estructura-Ayuntamiento-de-Pedro-Brand.pdf Ver SISMAP Municipal subindicador 1.02, 1.04 y 1.06	No hemos socializado con el personal el organigrama y manual de funciones.
2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.		No hemos dividido el manual de funciones por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización.
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.	La institución ha realizado evaluación de desempeño correspondiente a Marzo 2022 – Marzo 2023. Evidencias: ver SISMAP Municipal sub-indicador 1.04	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	El ayuntamiento de Pedro Brand cuenta con un consejo de Desarrollo Municipal y con sus funciones claramente definidas yen consenso con el concejo de regidores. Evidencias: ver Organigrama Municipal	

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.		No se ha realizado un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales.
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.	El ayuntamiento de Pedro Brand cuenta actualmente con el sistema 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. Evidencias: SISMAP Municipal	
7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	El ayuntamiento cuenta con un enlace de libre acceso a la información que es responsable del sistema 311 donde las quejas y sugerencias realizadas por los usuarios son evaluadas con el comité de calidad a final de cada mes. Evidencias en el portal Web página Principal: https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/	
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.	La institución planifica, desarrolla, controla y actúa a tiempo en los sistemas de gestión de calidad o certificaciones como el CAF. Evidencias: SISMAP Municipal sub-indicador 1.01	No se ha gestionado e implementado certificaciones como: EFQM, la Norma ISO 9001, entre otras.
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.		No se evidencia que se haya implementado una estrategia de administración electrónica.

10)Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.		No se evidencia que se aseguren las condiciones adecuadas para el desarrollo delos procesos.
11)Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	El ayuntamiento de Pedro Brand cuenta con una comunicación efectiva tanto con sus empleados (de manera interna)como con los grupos de interés (externo) a través de las redes sociales, portal web, libre acceso a la información, teléfonos, correos, entre otros. Evidencias: ver portal web: https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/category/noticias/ Redes: https://www.facebook.com/alcaldiadepedrobrand https://twitter.com/home?lang=es https://www.instagram.com/alcaldiapedrobrand/	
12)Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.		No se evidencia un compromiso de innovación y promoción de la cultura demejora.
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.	El ayuntamiento a través de sus redes le comunica a la ciudadanía y grupos de interés las iniciativas decambios y efectos esperados. Evidencias: ver redes sociales del ayuntamiento dePedro Brand.	

Documento Externo
SGC-MAP

SUBCRITERIO1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) 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.	En el ayuntamiento de Pedro Brand poseemos un equipo de líderes responsables, capaz y sobretodo con buenos valores, los cuales le han servido de ejemplo al resto del personal mostrando así: integridad, sentido,respeto, responsabilidad, etc. Evidencias: ve en SISMAP sub-indicador 1.05 (participación y capacitación). Redes: participación y apoyo a la actividades de la institución.	
2) 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.		No se evidencia 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.
3) 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.	El ayuntamiento de Pedro Brand actualmente informa y consulta los empleados de forma regular y en casos muy específicos como reuniones (para establecer y esclarecer pautas sobre sutrabajo), circulares para que participen en actividades de la institución, murales informativos (aquí se publican todas las informaciones del mes y la actividades) y buzones de sugerencias y/o redes sociales.	

	Evidencias: ver portal web https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/category/noticias/	
4) 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.		No se evidencia que se empodere al personal brindándole apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos.
5) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No se evidencia que se motive, fomente y empoderen a los empleados, mediante la delegación de autoridad.
6) 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).		No se evidencia que se promueva una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nuevas demandas y requisitos.
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	El ayuntamiento de Pedro Brand desde que inició los cambios y las transformaciones de la nueva administración local ha implementado el Reconocimiento y premiación al empleado del mes porsus esfuerzos individuales y grupales. Evidencias en el portal Web en el mural informativo: https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/mural-informativo/ (Enlaces directo a la foto del empleado del mes).	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.		No se evidencia que analicen y monitoreen las necesidades y expectativas de los grupos de interés incluidas las autoridades políticas relevantes.
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	El ayuntamiento desarrolla y mantiene relaciones proactivas con regidores de diferentes comunidades y personas con cargos públicos directivos a nivel provincial y regional. Evidencias: ver redes sociales instagram y Facebook y Twitter	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No se evidencia que se identifique las políticas públicas relevantes para la organización.
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.		No se ha realizado el alineamiento del desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.

Documento Externo
SGC-MAP

5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, gruposde presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).		No se evidencia que se gestiones y desarrollen asociaciones con grupos de interés importantes.
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.		No se evidencia participación en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.
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.	La institución cuenta con varios spot publicitarios que se centran en los servicios que brinda y de las buenas practicas institucional. Evidencias: ver en redes sociales instagram y facebook.	

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No se evidencia el análisis del entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local.
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.		No se ha identificado a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No se ha analizado las reformas públicas sectoriales para revisar estrategias efectivas en beneficios del municipio.
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.		No se evidencia que se está analizando el desempeño interno y las capacidades de la organización en base al FODA.

Documento Externo
SGC-MAP

5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.		El ayuntamiento de Pedro Brand no evidencia la actualización de implantación Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).		No se evidencia que se desglose la misión, y visión en objetivo 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.
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.		No se ha realizado el Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual dando prioridad a las expectativas y necesidades.

3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.		El ayuntamiento de Pedro Brand no evidencia las 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.
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.	El ayuntamiento cuenta con un departamento de género que tiene un plan de trabajo durante el año que tiene como objetivo definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género.	
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.		No se ha tomado en cuenta aspectos de Sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, entre otras.
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo:	El ayuntamiento de Pedro Brand actualmente tiene asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del	

Documento Externo
SGC-MAP

presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, entre otros. Evidencias: ver en SISMAP Municipal indicadores 3 y 6 Ver en el portal web: https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/plan-anual-de-compras/	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.		No se evidencia que el ayuntamiento implemente 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.
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Pedro Brand ha realizado la distribución de planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos el mismo se evidencia https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/evidencias/638144872869109943-comit-de-calidad-ayuntamiento-Pedro-Brand.pdf	.

3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.		No se ha realizado la comunicación eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y trasparencia de cara a los ciudadanos.	El ayuntamiento de Pedro Brand realiza una rendición de cuenta anual a toda la sociedad informando los objetivos, planes y tareas, en ese mismo modo la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas. Evidencias: Redes Sociales: https://www.facebook.com/alcaldiadepedrobrand https://twitter.com/home?lang=es https://www.instagram.com/alcaldiapedrobrand/	
5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación Periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.		No se evidencia que se realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros dela organización en todos los niveles, con los responsables de los departamentos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se ha identificado las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.

2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.	El ayuntamiento de Pedro Brand construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, a través de la formación, laboratorios de conocimientos y autoevaluaciones basadas en el modelo CAF. Evidencias: ver en SISMAP Municipal indicador 1.	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que el ayuntamiento cuente con una política de innovación y comunique sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se evidencia que la institución promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas de la gestión para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.	El ayuntamiento de Pedro Brand asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación lo planificado en el plan de mejora CAF y otros instrumentos más. Evidencias: ver SISMAP Municipal indicadores 1.01, 2.01 y 2.02	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		No se evidencia en La institución usa matrices de avances con la intención de medir los resultados de los indicadores para la mejora continua del ayuntamiento.

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.		No se ha realizado el análisis periódico de las necesidades actuales y futuras de Recursos Humanos.
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.		No se evidencia que recursos humanos cuente con una política definida e implementada, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, entre otros.

Documento Externo
SGC-MAP

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.		No se evidencia que 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.
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.		No se evidencia que 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.
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No se ha realizado la gestión para el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de méritos, justicia, igualdad de oportunidades, entre otros.
6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.	El ayuntamiento de Pedro Brand en su máxima expresión apoya una cultura de desempeño definiendo losobjetivos de desempeño con las personas, monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. Evidencias: ver en SISMAP Municipal sub-indicador 1.04	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	La institución aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de Recursos Humanos de la organización; es decir el ayuntamiento cuenta con una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo (en cuanto a la composición de los empleados), participación en programas de formación, rangos salariales, entre otros. Evidencias: ver en SISMAP Municipal sub-indicadores 1.02 y 1.06	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.		No se ha realizado un plan de estrategias de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas.
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.		No se evidencia que recursos humanos desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.
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).		No se evidencia que permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias.

Documento Externo
SGC-MAP

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.	El departamento de recursos humanos cuenta con planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación. Evidencias: consultar SISMAP Municipal indicador 1.05	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencia que recursos humanos guie y apoye a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	El ayuntamiento promueve la movilidad interna y externa a través del departamento de recursos humanos por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones entre otros. Evidencias: verificar nomina en el portal web y en SISMAP Municipal	
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 impulsode políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Recurso humanos elabora y actualiza anualmente el plan de capacitación al personal y se presupuesta para que pueda ser implementado. Evidencias: indicadores sub-indicadores 1.05 e indicador 3 del SISMAP Municipal.	

Documento Externo
SGC-MAP

8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se evidencia que el ayuntamiento planifique las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, entre otros.
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia que se evalué 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.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se ha realizado la retroalimentación de la evaluación de desempeño al personal.

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 ha realizado la promoción de una cultura de dialogo y comunicación abierta propiciando el aporte e ideas de los empleados.

Documento Externo
SGC-MAP

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.		No se ha realizado plan operativo anual (POA).
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.		No se evidencia consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de su consecución.
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).		No se evidencia que el ayuntamiento de pedro Brad haya proporcionado carnets de identificación a cada uno de los empleados y No se ha realizadouniformes para los empleados.
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se ha realizado encuestas a los empleados para medir el clima laboral.
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.		No se evidencia que el ayuntamiento vela por las buenas condiciones ambientales; incluyendo prevención y cuidado de la salud, atendiendo a requisitos de cuidado de la seguridad laboral y cumplimiento de los mismos.

Documento Externo
SGC-MAP

7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a		No se evidencia que la institución asegure a los empleados condiciones propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados.
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.		No se evidencia que se les da un tiempo parcial a las personas con licencia por maternidad o paternidad.
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia que se les preste especial atención a los empleados con necesidades más desfavorecedoras o con discapacidad.
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).		El ayuntamiento de Pedro Brand no cuenta con un sistema de compensación monetaria a través de la premiación del empleado del mes donde el empleado obtiene el 50%de su salario mensual, bonos navideños y la fiesta quese les hace a las secretarias donde se le hacen premiaciones monetarias.
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.	La institución cuenta con el del comité gestor para la creación una Asociación de servidores públicos formada y en marcha; crea especio para que el personal se exprese y aporte sus ideas a través del buzón interno. Evidencias: SISMAP Municipal sub-indicador 1.07	

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.		No se evidencia que el ayuntamiento haya identificado a socios claves 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 dialogo y establecer tipos de relaciones con: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, etc.
2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		No se evidencia que se desarrolle y gestionen acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de los diferentes socios para lograr un beneficio mutuo.

Documento Externo
SGC-MAP

3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No se ha realizado la definición del rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controle para las alianzas.
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se ha realizado la identificación de las necesidades de alianzas público-privado (APP) a largo plazo y desarrolla cuando sea apropiado.
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.		No se ha realizado el aseguramiento de los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.		No se evidencia que el ayuntamiento incentive la participación y colaboración activa de los ciudadanos.

Documento Externo
SGC-MAP

2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.		No se evidencia un marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras.
3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	El ayuntamiento de Pedro Brand desarrolla una gestión eficaz informando y explicando a los ciudadanos los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como por ejemplo: el catálogo de servicios. Evidencias: portal institucional / servicios Redes sociales en IG y FB. Oficina de libre acceso a la información.	No se ha realizado el lanzamiento de la carta compromiso.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	El ayuntamiento de Pedro Brand alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de forma eficaz y eficiente a través de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente de los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto; realizando un presupuesto general anual, ejecutando la licitaciones decompras y compras menores con aplicando la Ley Municipal. Evidencia: SISMAP Municipal indicadores 3, 4 y 6	

Documento Externo
SGC-MAP

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.		La institución No dispone de una escala salarial vigente donde se presentan los salarios iguales parahombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad delos salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se ha realizado la evaluación de los riesgos de las decisiones financieras, integrando objetivos financieros y no financieros.
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.	El ayuntamiento realiza las revisiones de gastos mensual y trimestral. Evidencias: SISMAP Municipal sub-indicadores 3.01 y 3.02.	
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.		No se ha realizado sistemas de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.		No se evidencia que delegue y/o descentralice las responsabilidades financieras.

Documento Externo
SGC-MAP

7) Asegura transparencia financiera publicando en páginas web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	El ayuntamiento de Pedro Brand asegura a toda la ciudadanía y órganos rectores transparenciafinanciera publicando cada X tiempo en sus página web, murales de información y SISMAP Municipal de forma sencilla y manera entendible, el plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria,nominas(incluyendo las ayudas sociales) y demás. Evidencias: SISMAP Municipal indicadores 2, 3, 5 y 7. Portal web: https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		No se evidencia que la entidad municipal 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.
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia que la institución monitorea y garantiza la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.

3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se evidencia que el ayuntamiento aproveche las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia que la entidad municipal establezca redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.
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 municipal asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos 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. Evidencias: SISMAP Municipal sub-indicadores 1.02, 1.06, 2.01 y 5.01. Portal web: https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/category/servicios/	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se evidencia que la institución asegure que el conocimiento clave (explicito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

Documento Externo
SGC-MAP

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se evidencia que la entidad municipal diseñe la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que el ayuntamiento monitorea y evalúe sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se ha realizado la identificación y uso de las nuevas tecnologías, relevantes para la institución, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto.
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.		No se ha utilizado la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube).
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	El ayuntamiento de Pedro Brand aplica las TIC´S para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, entre otras. Evidencias: ver Portal web: https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/category/servicios/	

Documento Externo
SGC-MAP

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

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).		No se evidencia que la entidad municipal garantice 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).
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.		No se evidencia que el ayuntamiento proporcione condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.

Documento Externo
SGC-MAP

3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se ha aplicado 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.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia que el ayuntamiento 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.		No se ha realizado el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.		No se evidencia la garantía de una 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.

Documento Externo
SGC-MAP

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.		No se evidencia que el ayuntamiento Identifique, mapee, describa y documente 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.
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		En el ayuntamiento de Pedro Brand no se mide el diseño e implementación del manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)		No se ha realizado el análisis y evaluación de los procesos, riesgos y factores críticos de éxitos, para asegurar el cumplimiento de objetivos de la organización.

Documento Externo
SGC-MAP

4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se ha realizado la identificación de los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso).
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se evidencia que la entidad municipal simplifique los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales.
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se evidencia que el ayuntamiento impulse la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas practicas nacionales e internacionales.
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 ha realizado el establecimiento de indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos.
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se evidencia que la institución revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos.

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se ha realizado la identificación y diseño de los productos y servicios de la organización.
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.		No se ha realizado el desarrollo de una oferta de servicios involucrando a los ciudadanos y grupos de interés.
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.		No se evidencia que el ayuntamiento de Pedro Brand considere criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar ysatisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos.
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	El ayuntamiento promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea, documentación física,	

formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablones de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	horarios de aperturas flexibles y documentación en una gran variedad de formato). Evidencias: ver SISMAP Municipal indicador 5. Y en el portal web OAIM. https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oaim/	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.	El ayuntamiento coordina procesos dentro de la organización y con otras entidades que funcionan en la misma cadena de servicios como para hacer la evaluación CAF, presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes y demás. Evidencias: ver SISMAP Municipal sub-indicadores1.01, 2.01 y 2.02.	
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		No se ha desarrollado un sistema compartido con otros ayuntamientos que prestan los mismos servicios.

Documento Externo
SGC-MAP

o codependientes entre diferentes instituciones.		
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		No se evidencia que se hayan creado grupos de trabajo con organizaciones/proveedores de servicios.
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se ha incorporado 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.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se evidencia que el ayuntamiento haya acordado estándares comunes, que faciliten 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.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia que el ayuntamiento de Pedro Brand utilice asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.

Documento Externo
SGC-MAP

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

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	En el Ayuntamiento de Pedro Brand obtenemos retroalimentación de informaciones diarias por medio de las Redes Sociales Evidencias: Pagina Web, Facebook, Twitter, Instagram https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/estadisticas-y-balances-de-la-gestion-oaim/	No se mide
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se evidencia la opinión de los munícipes sobre los servidores de la entidad municipal. Aun no tenemos Buzón de Sugerencias.

Documento Externo
SGC-MAP

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No se evidencia la participación de los munícipes en los procesos de trabajo y de toma de decisionesdel ayuntamiento.
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.	El ayuntamiento de Pedro Brand cuenta con un portal web de transparencia donde se cargan las informaciones y documentaciones de interés para laciudadanía; que se transmite de una forma clara, concisa y precisa para su buena interpretación. Evidencias: redes sociales (comentarios de la ciudadanía) portal web https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/	No se mide
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		En el ayuntamiento de Pedro Brand aun no hemos conformado el Comité de Ética.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener	El ayuntamiento de Pedro Brand cuenta con un portal web de transparencia donde se cargan las informaciones y documentación de interés para la ciudadanía; que se transmite de una forma clara, concisa y precisa para su buena interpretación. Evidencias: redes sociales (comentarios de la ciudadanía) y portal web https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/	No se mide

Documento Externo
SGC-MAP

contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.		
2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.	El ayuntamiento de Pedro Brand cuenta con un portal web de transparencia donde se cargan las informaciones y documentación de interés para la ciudadanía; que se transmite de una forma clara, concisa y precisa para su buena interpretación. Evidencias: redes sociales (comentarios de la ciudadanía) y portal web https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia	No se mide
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.).		En el ayuntamiento de Pedro Brand no se mide la 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.	El ayuntamiento de Pedro Brand cuenta con un portal web de transparencia donde se cargan las informaciones y documentación de interés para la ciudadanía; que se transmite de una forma clara, concisa y precisa para su buena interpretación. Evidencias: redes sociales (comentarios de la ciudadanía) y portal web https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia	No se mide
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.	El ayuntamiento de Pedro Brand cuenta con un portal web de transparencia donde se cargan las informaciones y documentación de interés para la ciudadanía; que se transmite de una forma clara, concisa y precisa para su buena interpretación. Evidencias: redes sociales (comentarios de la	No se mide

	ciudadanía) y portal web https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia	
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se mide

Documento Externo
SGC-MAP

7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se mide

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 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.		No se mide.
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.	El ayuntamiento de Pedro Brand cuenta con número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas. Donde se le da un tiempo de 15 días laborables de tiempo y respuestas a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos. Evidencias: portal web apartado oficina de libre acceso a la información.	No se mide
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanación) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para		No se mide.

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.	La Alcaldía de Pedro Brand cuenta con reportes mensuales de estadísticas donde se evidencian el Cumplimiento a los estándares de servicio Publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados. Evidencias: Portal de Transparencia https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia	No se mide

4. 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.	El ayuntamiento de Pedro Brand cuenta con tres (3) canales de información y comunicación como son: la redes sociales (facebook e instagram), teléfono, portal web, sistema nacional de atención ciudadana y atención física. Evidencias: ver portal web y redes sociales https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/publicaciones/	No se mide

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.	La institución municipal se mantiene en constante disponibilidad y exactitud a la hora de entregar la información, utilizando el portal web para cargar las informaciones mensuales, trimestrales, semestrales y anuales. Evidencias: ver portal web https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/publicaciones/	No se mide

3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No se mide
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	La institución entrega los datos abiertos cada X tiempo tratando de brindar transparencia a la documentación que considera que es de interés a la ciudadanía y también se entregan en un plazo de 15 días laborables cuando son solicitados a través de libre acceso a la información. Evidencias: ver portal web https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/publicaciones/	No se mide
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El ayuntamiento de Pedro Brand cuenta con un horario de Atención de todos los departamentos de 8:00 A.Ma 4:00 P.M/ de lunes a viernes. Evidencias: Libro de Registro de Asistencia https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/publicaciones/	No se mide
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Este varía de acuerdo a la solicitud en relación. Evidencia: página web (servicios).	No se mide
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.	Brindamos varios servicios con diferentes costos. Evidencia: Informes Financieros https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/planeamiento-urbano/	No se mide

8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	Tenemos informaciones disponibles en todas las plataformas. Evidencia: página web, redes, prensa local y volantes https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/publicaciones/	No se mide

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.		No se mide.
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Cambio de horario de la recogida de basura en la zona céntrica, sugerida por la asociación de comerciantes. Evidencia: Calendario recogida Basura Libro de Registro asistencia libre acceso a la información, líneas de quejas (página web).	No se mide
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se mide
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se mide

5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se mide

6. 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 productosy servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se mide
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se mide
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se mide

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		En el Ayuntamiento de Pedro Brand no se mide la opinión del personal de la entidad municipal sobre la imagen y el rendimiento general del ayuntamiento.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		No se mide
3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.		No se mide

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No se ha realizado. Aun no se ha realizado encuesta de Clima Laboral
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se mide
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se mide
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se mide
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se mide

Documento Externo
SGC-MAP

6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.	El ayuntamiento de Pedro Brand realiza el acto empleado destacado del mes. Evidencias: ver en las redes Facebook e Instagram. Mural Informativo .	No se mide
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		No se mide

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.		No se mide
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.		No se mide

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se mide
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se mide

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No se mide
2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		No se mide

Documento Externo
SGC-MAP

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.		No se mide

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.		No se ha realizado.
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.	El nivel de participación de los empleados muy buenas porque cada vez que se solicitan ellos dicen presentes, se puede decir que el nivel de partición es del 81% aproximadamente. Evidencias: el subindicador del SISMAP Municipal en el indicador 1.	
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se ha realizado.

4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		No se he realizado.
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.		No se ha realizado.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.	El ayuntamiento realiza las evaluaciones de desempeño y las desagrega por género, edad, departamento, entre otros. Evidencias: ver SISMAP Municipal subindicador 1.04	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No se evidencia evaluación sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.

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.	La institución mide el resultado relacionado con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación como cuantas personas participan en programas de capacitación y talleres. Evidencias: SISMAP Municipal subindicador 1.05	
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.	La institución cuenta con la medición de frecuencia de tipo de acciones de reconocimiento individual; como es premiación al empleado del mes donde se sacan de 15 – 17 empleados durante el año. Evidencias: SISMAP Municipal subindicador 1.01 (evidencias del plan de mejora 2022). Redes sociales: facebook e instagram https://www.facebook.com/alcaldiadepedrobrand https://www.instagram.com/alcaldiapedrobrand/	

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).		En el ayuntamiento de Pedro Brand no se mide la calificación por la sociedad; del número de actividades que se implementan 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,
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.		No se ha realizado.

Documento Externo
SGC-MAP

3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.		No se ha realizado.
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.		No se ha realizado.
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.	El ayuntamiento de Pedro Brand realiza una rendición de cuenta anual, posee un portal de transparencia donde sube toda la información que puede ser de gran interés a la ciudadanía y también consta de redes sociales donde las personas realizan sus quejas a través las mismas. Evidencias: redes sociales y portal web. Rendición de cuentas	Actualmente no se miden las quejas de la ciudadanía

Documento Externo
SGC-MAP

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

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).		No se ha realizado actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.

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.	El ayuntamiento de Pedro Brand en la persona de su máxima representación que es el alcalde ha sostenido eventos y reuniones con autoridadesde otras instituciones en pro de los munícipes como son: Director del INESPRE, director provincial del INESPRE, Ministro de agricultura, gobernadora de la Provincia, Director del ITLA, Ministro de Obras Públicas, entre otros.. Evidencias: redes sociales. https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/planeamiento-urbano/	No se mide
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).		No se ha medido el grado de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación a través de artículos, publicaciones a favor y en contra a través de redes sociales, reportajes, entrevistas, entre otros.
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.	El ayuntamiento de Pedro Brand realiza actividades de ayudas sociales a personas socialmente desfavorecidas a través de su departamento de Bienestar Social. Evidencias: Cartas de solicitudes de ayudas Solicitudes apoyo pago de universidad Recetas medicas https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/planeamiento-urbano/	No se Mide

Documento Externo
SGC-MAP

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No se ha realizado.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		No se ha realizado.
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No se ha realizado.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se ha realizado.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se ha realizado.

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se ha medido los resultados de los servicios municipales en términos de cantidad y calidad.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido los resultados de los servicios en el impacto a la sociedad y los beneficiarios.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido los productos en términos comparativos.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha realizado contratos/ acuerdos entre autoridades.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha realizado.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha realizado.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha realizado.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se evidencia la gestión de los recursos disponibles.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha realizado.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se ha realizado.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se ha realizado.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se mide el impacto de la tecnología en el desempeño de la organización.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales	El ayuntamiento de Pedro Brand siempre ha contado con una puntuación promedio en los informes trimestrales en los indicadores cargados al SISMAP Municipal.	

(considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Evidencias: SISMAP Municipal indicadores 3 y 6.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	En el Ayuntamiento de Pedro Brand se realizan las auditorías internas y evaluaciones financieras. Evidencias. SISMAP Ejecuciones presupuestarias https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/planeamiento-urbano/	
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	.	No se evidencia Resultados de reconocimientos
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	En el Ayuntamiento de Pedro Brand se realizan las auditorías internas y evaluaciones financieras. Evidencias. SISMAP Ejecuciones presupuestarias. Presupuesto. https://ayuntamientopedrobrand.gob.do/transparencia/documentos/planeamiento-urbano/	

Documento Externo
SGC-MAP

10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido los resultados relacionados al costo-efectividad.

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

Documento Externo
SGC-MAP