GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE SAN RAFAEL DEL YUMA

FECHA:

21 DE SEPTIEMBRE 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 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **"*Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública*"** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.

2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.

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

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: "No se ha realizado…" en los criterios facilitadores, "No se ha medido…" en los criterios de resultados; o "no se evidencia" para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.

5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.

6. Para asegurar una Autoevaluación efectiva, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

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

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

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El Ayuntamiento de San Rafael del Yuma tiene formulado su Visión, Misión y Valores. Evidencia. Misión, Visión, y valores colgados en la recesión, en el portal institucional. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Hemos establecido la organización de la institución y establecido como objetivo practicar lo establecido en misión, visión y valores. Evidencia. En el portal y en las diferentes redes social. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
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.	En cada uno de los medios de comunicación se le motiva y se informa sobre los objetivos estratégicos operativo. Evidencia. . En el portal y en las diferentes redes sociales. https://www.sismap.gob.do/	

	https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, losvalores 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 vistadiferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.	Lo revisamos para la aplicación de las extraiga para que cada empleado se adapte a los benéfico de lo que queremos lograr, como institución que brindamos servicios publico a la comunidad para el desarrollo social y cultural de el municipio. Evidencia. .Está en el mural, portal de la institución, plataformas de redes sociales, página web y documentos oficiales. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
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.	Contamos con sistema de monitoreo y plataformas de una manera que los comportamientos no éticos son revisado de una manera que cada uno se evaluado y fiscalizado en el área correspondiente. La transparencia es evidenciada en el sismap municipal. Evidencias. Está en el mural, portal de la institución, plataformas de redes sociales, pagina web y documentos oficiales.	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	El respeto y lealtad es parte de nuestros valores. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales.	

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).	La estructura es aplicada en cada departamento y cada uno de los cargos correspondiente una manera que cada empleado conoce su función y la desenvuelve muy bien. Evidencia. En el portal y en los diferentes documentos, en las diferentes redes sociales. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.	El manual de funciones esta aplicado a labores de cada departamento de una manera que cada empleado sabe cuál es su función y se evalúa periódicamente. Evidencia. Lo tenemos de manera física, virtual, en nuestro portal. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
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.	Cada año se realiza una evaluación de desempeño para garantizar los objetivos que se `pautan en el desarrollo de cada área. Evidencia. Documentos en la oficina, colgado en el portal y evidenciado en sismap municipal	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	ya tenemos el consejo aprobado por la sala capitular y estamos trabajando en el avance del PDM: Evidencias. En el portal, documento de reglamento, sismap municipal. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	

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.	Se tiene un equipo que se mantiene en contacto con los diferentes sectores de la comunidad, revisa lo planteado por las personas y las soluciones ejecutadas Evidencias: fotos de reuniones y en nuestro portal y sismap municipal https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
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 San Rafael del Yuma cuenta con un sistema de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización Evidencia. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ y monitoreo NOVACI	
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.	Tenemos un personal asignado para esta ara y cada mes se ven las publicaciones en cada lugar correspondientes. Evidencias. Está en el mural, portal de la institución, plataformas de redes sociales, pagina web y documentos oficiales. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/ .	
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, y se esta trabajando en la autoevaluación a fines de mejorar en la calidad administrativa	No se tiene instalado sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	El ayuntamiento cuenta en cada área una estrategia de administración electrónica para facilidad de manejo de datos, como en el portal web y otras plataformas. Evidencias. En el portal transaccional, en el portal web, en el sismap, portal de transparencia,	

	documentos y registro bancarios. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Los empleado tienen todas las herramientas necesaria `para el trabajo que necesitan realizar de una manera que con facilidad pueden hacer su trabajo. Evidencias. Las herramientas, el portal y en las diferentes redes sociales. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios demayor alcance a la población, incluidas las redessociales.	se muestra comunicación es de largo alcance de una manera que todo lo que se realiza es comunicado por los diferentes medios. Evidencias. Está en el mural, portal de la institución, plataformas de redes sociales, pagina web y documentos oficiales.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Se promueve lo cultural y tenemos una innovación de mejora. Evidencias. En las actividades que realizamos y la misma son publicadas en nuestras diferentes redes sociales, además en las exigencias del MAP procuramos estar al día en todas nuestras evidencias.	
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.	Tenemos una iniciativa para los efectos en los grupos de empleados de una manera que puedan enterarse de todo lo necesario para el trabajo. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales. .	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	implementamos los mandos y el liderazgo es instruido a ejercer su función para el desarrollo del trabajo Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	El ejemplo laborar es uno de nuestro valores aplicado para el desarrollo de las funciones de los empleados y de los mandos laborales. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales.	
3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Se fomenta las culturas de respecto, está establecido como unos de nuestros valores para establecer la confianza de trabajo sin tener discriminación. Las oportunidades son par de nuestro plan de trabajo Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales.	
4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.	Claro, los trabajo a realizarse son consultados en reuniones periódicas y convocatoria que son parte d nuestra política. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales.	
5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	Se brindan charlas, reuniones, talleres, convivencias, cursos, diplomado, soporte técnico, evaluaciones, asesoramiento y seguimiento institucional. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales.	

6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	En cada uno de nuestro departamento exigimos su participación directa en todo lo que les compete de una manera que cada una rinde su estado en el momento de la ejecución Evidencias. Designación de función por departamento, documentos del responsable de asamblea, se cuelga en el portal de transparencia, se publica en las redes para mostrar todo lo realizado.	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Se brinda la oportunidad de estudio de una manera que puedan desarrollar sus habilidades y se le convoca a los diferentes cursos establecidos en el plan de capacitación anual. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentación y certificado.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	**Como institución que promueve el desarrollo laborar la motivación es un eje de importancia en cada una de las áreas y departamento.** **Evidencia. Los reconocimientos, los detalle del evento en que se entrega colgado en redes sociales y publicado en el mural.**	

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.	Tenemos un plan de capacitación y plan operativo para que cada empleado sea monitoreado por su encardo de una manera que en su trabajo de servicio se note el desarrollo. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y planes establecido, además los certificados recibidos.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Somos `promotores del desarrollo de las buenas relaciones políticas y sociales, tenemos un consejo de desarrollo donde de una manera directa nos relacionamos con los líderes comunitarios. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, tenemos documentación de asambleas fotos de reuniones con la participación de los actores políticos sociales y público en general de la comunidad.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Identificamos las políticas más relevantes una manera que sean prioridad de desarrollo y avance en ella organización que se plantean de una manera directa en la gestión. Evidencias. Documentación de las políticas públicas que se implementan en la institución, documento de participación la seguridad ciudadana , medio ambiente, cuerpos de socorros, además de las diferente evidencia en los medios de comunicación y en las diferentes redes sociales, portal, y pagina web.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	En cada uno de los departamentos el desempeño de la organización es elemental para que cada uno de los sectores se beneficie y se brinde el debido servicio en las necesidades sociales. Evidencias. Tenemos documento como el POA,	

	estamos trabajando con el plan de desarrollo municipal PMD, tenemos documento de solicitud, publicación de colgar en los diferentes portales.	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	se gestiona y desarrolla asociación los grupos de interés de una manera que sean parte de las propuesta para el desarrollo municipal implicando cada uno de los sectores de interés de una manera que todo participen Evidencias. En el portal, documentos, actas de asamblea, fotos de reuniones, resoluciones de aprobación, listados de participación, conformación de grupos para trabajo de mesa temáticas.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Cada solicitud de parte de las instrucciones es contestada y se participa de manera presencial además se facilita el servicios de planta física como lo son salón evento Evidencias. Participación en elecciones de junta de vecino, participación en diferentes organizaciones, publicaciones, documentos, fotos.	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	se promueve de forma mercadológica la reputación del ayuntamiento de una manera que sociedad conozcan los servicio. Evidencias. Consejo de desarrollo municipal, juntas de vecinos, documentos, radio y televisión , instituciones ,redes sociales, pagina web, reuniones rogaciones de seguridad pública y cuerpo de socorro.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

<u>Considere lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente:</u>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	El análisis es parte de nuestra política de funciones para cambio locales. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales hacemos publicación de los documentos y de las convocatorias a los diferentes grupos de interés, se mantiene una actualización de las informaciones y cambio que pueden surgir en el aspecto jurídico nacional.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	En el Ayuntamiento de San Rafael del Yuma nuestra conformación del consejo de desarrollo nos reunimos para identificar las diferentes necesidades comunitarias y aplica plan de trabajo. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documento, actas de asambleas, resoluciones de aprobación ,listado de participación, fotos , convocatorias,	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Se realizan analiza de reforma dependiendo la necesidad requerida y se implementa en demarcación que lo amerita. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos, y resoluciones. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades dela organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Cualquier revisión se hace con anticipación de una manera que cada uno de lo departamento muestran su necesidades Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documento, plan de capacitación,	

	oportunidad de estudio. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Todos los años en nuestro ayuntamiento se consulta en los diferentes sectores para la aplicación del ppm. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos del presupuesto, plan municipal de inversión, cabildo abierto, resolución que aprueba los fondos.	

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).	Implementamos el objetivo a logra plasmado en misión, visión y planes de desarrollo municipal en coordinación las instituciones nacionales. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales y documentos, trabajo realizado para la realizar el plan de desarrollo, evidencias en el sismap. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
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.	Tenemos un consejo desarrollo donde se escucha las necesidades y propuesta de los diferente sectores locales y se implementa en los diferentes planes institucionales. Evidencias. Consejo de desarrollo conformado, comité de seguimiento, documento del comité de compras, listados de asistencia a reuniones , grupos de wassap, redes sociales	

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.	Realizamos convocatoria a las asambleas comunitarias y a la conformación de los comités de seguimiento y control del presupuesto participativo. Evidencias. Convocatoria a las asambleas comunitarias, a las reuniones, a ser parte del comité de seguimiento de ppm, documento que muestran la evidencias de todo, redes sociales, fotos, listado de participación.	
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 deacceso público a través del portal web del gobierno local.		No se ha realizado
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 realizado
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Se realizan las previsiones presupuestarias a fin de disponer con los recursos económicos necesario para la ejecución de los planes. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documento, presupuesto aprobado, plan de comparas.	

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.	Se estable la planificación mediante los marcos temporales, de proyecto para realizar la estructura de organización. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos, plan operativo anual POA, plan de capacitación, plan de compras,	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Cada departamento su dignación acorde con la necesidad de dicho departamento. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales y en el SISMAP .	
3) Comunica eficazmente al personal sobre lasestrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Cada departamento es informado de una manera que pueda dar cuenta del estado actual de la administración municipal. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos, evidencias aprobadas en el SISMAP municipal.	
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.	atreves de reuniones con la alcaldía el consejo de regidores, consejo de desarrollo y los grupos de interés se ponen al día de la mestas alcanzada Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, planes aprobados, las resoluciones que aprueban, al comité de seguimiento.	
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.	En el ayuntamiento monitorea los logros alcanzados y se compara con los objetivos establecidos alcanzados en cada departamento. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos, planes y evidencias mandada anualmente.	

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:	Impulsamos las innovaciones tecnológicas de una	

1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	manera que podemos estar acorde con las exigencias del tiempo y lo necesario para la institución. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos, impulsamos el uso de la tecnología utilizando los diferentes programas de sofwer administrativo.	
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.	La institución el desarrollo cultural de las innovaciones atreves de los medio pertinente para mantener la comunicación con las demás instituciones, municipal, regional, nacional y en sentido general. Evidencias. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	En cada una de nuestra política se utiliza la innovación para cumplir con los objetivo establecido por el ayuntamiento y en ese sentido se transmite la información a los grupos de interés. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	
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.	Los proyecto estan enfocados en los aportes innovadores de una manera que el personal este favorecido con la gestión y que se pueda dar un servicio eficiente a los ciudadanos/ usuarios. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
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.	A través de la inclusión dentro del presupuesto de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificado en el plan de mejora CAF y otras actividades para lograr una administración mejor preparada para los servicios correspondientes. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos (Plan de Capacitación)	
6) Usa los resultados de los indicadores para la	El resultado de las evaluaciones es un referente, que	

mejora continua.	sirve de guía para la mejora continua. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos y en los informes periódicos que se realizan.	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se analiza el desarrollo del personal en la implementación de evolución de personal se lo establecido en los planes del ayuntamiento. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
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.	Tenemos un POA, manual de organización, plan capacitación, exigencia del MAP, y el ayuntamiento tiene como eje central el perfil adecuado para la posición. Evidencias. El POA , los documentos, las evidencias en sismap, colgado en el portal.	
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.	Tenemos un manual de organización y función que sirve de base para la aplicación de los principios de equidad y merito según el trabajo realizado y desempeño individual o en equipo. Evidencias. El manual mismo que está impreso en la institución, colgado en el portal institucional, en las evidencias exigidas por el map.	

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.	Claro nuestro manual estable el proceso de selección de acuerdo en los establecido en la misión, visión, y valores, reclutando personal acto para desempeñar funciones corro Evidencias. Documentos, evidencias, portal institucional.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. Evidencias. Documentación, portal institucional.	
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.	Los departamento son evaluado periódicamente de manera que veamos el desarrollo de cada colaborador y rotamos de funcione de una, manera que todos estén involucrados. Evidencias. La evolución de desempeño que se realiza todos laos años exigida por el map, la pagina de sismap municipal, el porta institucional y de transparencia.	
7) Aplica una política de género como apoyo a lagestión 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.	Tenemos un departamento de género su encargada procura establecer la unidad equidad y necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros. Evidencias. Documento que se realizaron en la realización de género exigida por el map y la liga municipal, publicación en el portal	

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.	Está establecida en el manual de funciones la estrategia para el desarrollo de habilidades y requisito de desempeño de las personas. Evidencias. En cada uno de los documento que se utiliza para evidencia, como son el plan de capacitación, talleres suministrado por la liga , el map, y los diferente medios.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Buscamos siempre los talentos con la capacidad para logar los objetivos. Evidencias. En la documentación que exige	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes decapacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.	Nos basamos en el plan de capacitación para el desarrollo de las funciones. Evidencias. El plan de capacitación, Establecemos los planes de desarrollo de la competencia individuales del personal tomando en cuenta las habilidades y competencias individuales del personal Evidencias. En cada departamento de realizan cursillo, se realizan charlas, tenemos documentos que nos ayudan a realizar un crecimiento en cada unos de los departamento.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se orienta al nuevo personal para lo que es su desempeño en la institución y se le da capacitación continua de acuerdo a sus funciones Evidencias. En el plan de capacitación se hace un levantamiento que de manera consecutiva se muestre l desarrollo de los colaboradores, grupos de seguimiento, evidencias en el sismap municipal.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Se evalúa y se promueve y se promociona a lo empleado para posiciones que le ayuden a la superación profesional y personal. Evidencias. En los diferentes documentos que están archivado en el departamento de recursos humanos,	

	evidencias suministrada al sismap.	
7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Se elabora un plan de capacitación anual de que contiene la formación de requerida para las funciones las cuales se implementa tanto presencial por medios digitales. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Se ha dado formación de gestión de riesgo en los diferentes departamentos para evitar los conflictos de intereses. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos, certificados por infotep..	
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.	Tomando en cuenta las necesidades institucionales formativas del personal. Evidencias. En el portal, las certificaciones en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Atreves del monitoreo del personal, se retroalimenta en base a la evaluación de desempeño. Evidencias. En el portal, evaluación enviada a la plataforma del sismap, en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	

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.	Claro en cada una de nuestras reuniones con el personal se escuchan las opiniones e ideas para así mejorar cada uno de los equipos de trabajo de una manera que se solucione la problemática cada unos de los departamentos. Evidencias. Grupos de whatsapp, evidencias de reuniones, en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.	Se toma en cuenta las necesidades y aportes del empleados ´para el plan operativo anual de una Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos manera que se establezca nuevas estrategias. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
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.	Se toma en cuenta cada uno de los objetivos a través el planteamiento de los empleados. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos, grupos de interés.	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Todo está debidamente identificado y carnet izado. Evidencias. El carnet, polocher con el logo, portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.	Se evalúa el clima laboral de una manera que se mejoré cada día. Evidencias. Portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	

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.	Es de suma importancia el bienestar de nuestro empleado, en ese sentida se toman las previsiones de seguridad para evitar situaciones que afecten su salud física y mental. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
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	A nuestro personal s e le brinda facilidades y apoyo en cada área, y se flexibilizan las condiciones dentro de las posibilidades para que puedan realizar cualquier diligencias o actividad personal, académica, etc. Evidencias. Personal que han logrado grado profesional universitario y que asiste a los diferentes centros de estudios. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	El personal con condiciones de quebrantos de salud se le da la licencia de salud correspondiente, igual que se da la licencia por maternidad y paternidad como manda la ley. Evidencias. En los archivos que reposan en R.R.H.H, En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	A los empleados en situacion de necesidad se le brindan facilidades para que tengan minimamente sus necesidades alimentarias y de salud, y si tienen incapacidad se ayuda. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	

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).	Periódicamente durante el año se remunera el trabajo con incentivo económico o reconocimientos públicos, de manera que se sientan motivados con las labores que realizan. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
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.	Estamos realizando el proceso de actualización. Evidencias. Ya se hizo la solicitud de actualización, estamos en espera de la fecha.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

<u>Considere lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:</u>

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.	tenemos el consejo de desarrollo conformado con las diferente organizaciones comunitaria, para consensual los problemas sociales, además la apertura Con los andes privados comercios. Ect. Evidencias. En el portal esta la evidencia colgada, se ha promovido en la diferente y en las diferentes redes sociales, documentos, acta de asambleas y fotos. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	

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.	Se realiza acuerdo de colaboración tanto con socios públicos y privado para medioambientales el servicio público que genera recursos económicos. Evidencias. En el portal esta la evidencia y en las diferentes redes sociales, documentos firmado y fotos.	
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.	Se realiza monitoreo y evaluaciones con los posibles socios y se da seguimiento a las entidades y intuiciones que se te tienen acuerdos. Evidencias. En el portal evidencia colgadas en las diferentes redes sociales, documentos y fotos..	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Tenemos un plan de normativa para necesidades. Evidencias. En el portal evidencia colgada y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
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.	Nos aseguramos de la responsabilidad y debida regularización con las empresas que se contrata. Evidencias. En el portal esta la evidencia y en las diferentes redes sociales, documentos y foto.	

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,	A través de la invitación ciudadanos cliente para participe como socio para compras institucionales de manera que en los procesos se escuche la de lo ofrecido por la empresa Evidencias. En el portal, mural informativo, grupos de comunicación y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	

encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.		
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.	Se escucha las informaciones a través de los diferentes medios de comunicación tomando en cuenta las quejas y necesidades. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Tenemos medios de comunicación y tenemos publicidad para facilitar a las personas. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	

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).	En los diferente presupuesto y planes que se desarrollan la necesidades planteadas y al objetivo establecido y se aplica conforme a la normativa jurídica vigente. Evidencias. En el portal evidencias colgada, en la página de sismap y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
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.	Tenemos equidad para aplicar lo reglamentario en la igualdad de género. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	

3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evalúa a traves de los diferentes medio de sistemas que están en las plataformas según planes institucionales. Evidencias. En el portal esta la evidencia, en la pagina del sismap y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
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.	A través de los sistemas de contabilidad eficiente y la buena práctica administrativa que facilita las informaciones correspondientes. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos, estado financiero,	
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.	Se elabora un presupuesto para la planificación financiera adecuada. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Se delega a través de los diferentes medios internos y externos y se mantiene el control centralizado. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	Se publican las informaciones correspondiente en las plataformas tecnológicas disponibles y en los informes que se tienen disponibles para que pueda ser consultado en tiempo oportuno por los interesados Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y foto. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	

	https://ayuntamientoyuma.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.	En esta institución contamos con la organización de aprendizaje a través de archivo digital y físico para garantizar la información, tenerla disponible y proteger la información. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos y acuerdos con empresas de soporte tecnológico.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Procesamos las informaciones de los diferentes medios y canales, supervisamos el debido uso de las informaciones. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Estamos actualizados con las trasformaciones digitales para mejoría de la institución. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos, fotos, suministro de información a los diferentes órganos de control del Estado.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Utilizando las diferentes plataformas digitales y presenciales, además que tenemos redes a través de grupos de trabajo por medios digitales.	

	Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
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.	Tenemos servicio de internet estable que permite la accesibilidad a todos los medios de comunicación interno y externo y contamos con la libre acceso a la información pública. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
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.	Las informaciones del personal y que son de uso institucional quedan reservados en el ayuntamiento, y poder certificar las informaciones de lugar, de acuerdo a lo establecido en la normativa. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	

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.	Esta Institución cuenta con un departamento de tecnología y diferentes personas capacitadas para lograr los objetivos establecidos. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Tenemos un monitoreo contantes costo/beneficio, del servicio tecnológico que contamos. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes	

	sociales, documentos y fotos. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
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.)	Procuramos tener las actualizaciones del momento, verificando que los datos sean lo apropiado y acorde a lo necesario para el buen desempeño de la institución. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/transparencia/	
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.	Para garantizar el acceso permanente de los datos institucionales, utilizamos las diferentes herramientas y todo lo necesario de una manera que podamos preservar las informaciones. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
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 elacceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	Tenemos formularios digitalizados tanto para uso interno y externo a través de las diferentes pagina institucionales y diferentes redes sociales. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
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.	Se dispone de diferentes métodos de seguridad tecnológicos, a los fines de garantizar informaciones oportunas. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes	

	sociales, documentos y fotos.	
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.	El ayuntamiento realiza la reutilización de los cartuchos o el reciclaje y se cuenta con la accesibilidad a usuario con diferentes necesidades de una manera equitativa. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	

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).	La institución está en una edificación pequeña y se suministra lo requerido por los departamentos, además, que facilita la comunicación, a través de lo servicio de flota al personal que trabaja en el exterior. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
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.	Tenemos un palacio municipal para usa de todos los munícipes sin distinción y que permite el acceso con poca restricciones y fácil. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
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.	Si, realiza el mantenimiento periódico de los equipos e instalaciones de trabajo. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	

4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La instalaciones del Palacio Municipal, todos tienen aseso a las instalaciones y servicios ofrecidos, además que es el lugar de las diferentes actividades culturales, comunitaria y de las diferentes instituciones, públicas y profesionales. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	La institución cuenta con un departamento de transportación siendo utilizado a favor de los servicios comunitarios establecidos, procurando el ahorro de combustible, y a lo interno el ahorro de energía. Evidencias. Ayuntamientoyuma.gob.do, en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
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.	El Palacio Municipal cuenta con rampa de acceso necesario para la facilidad de los discapacitados o personas con limitaciones, estacionamiento al lado de las oficinas. Evidencias. Ayuntamientoyuma.gob.do y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

<u>Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:</u>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	se identifica, evalúa y se toma en cuenta las necesidades para garantizar la estructura de manera expedita, además de que se cuenta con estructura organizativa, manual de funciones. Evidencias. Ayuntamientoyuma.gob.do y en las	

	diferentes redes sociales, documentos y fotos	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	La institución se maneja e implementan los datos abiertos para los proceso. Evidencias. Ayuntamientoyuma.gob.do y en las diferentes redes sociales, documentos	
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.)	Tenemos proceso de evaluación de riesgo, identificamos lo que puedan afectar o que impidan el cumplimiento de los establecidos por la organización. Evidencias. Ayuntamientoyuma.gob.do y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	cada departamento con su encargado esta designado para ejecutar un proceso de forma regular Evidencias. Ayuntamientoyuma.gob.do y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	El Concejo Municipal sesiona regularmente mensual y en ocasiones más de una vez , aprobando la normativa que simplifique los proceso correspondientes. Evidencias. Ayuntamientoyuma.gob.do y en las diferentes redes sociales, documentos, archivos y fotos.	

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.	**La Alcaldía realiza reuniones a los fines de que se realicen prácticas que fortalezcan** de atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales Evidencia: minutas de reuniones, documentos, acuerdos interinstitucionales	
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.	El ayuntamiento se monitorea a los proceso para los diferentes compromisos y servicios y verificando los objetivos alcanzar. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	
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).	Tenemos servicios de soporte tecnológico con empresa para guardar las informaciones y asegurar la protección de los datos. Evidencias. En el portal WEB y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.	Tenemos una identificación de servicio para la comunidad, los empleando de una manera interna realizan un trabajo de reciclaje de una manera que se pueda reutilizar la basura. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	

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.	El ayuntamiento por medio de reuniones con los diferentes grupos recibe información de demanda y posible mejora de la comunidad. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	
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.	Se considera las diferentes opiniones sobre los criterio y igualdad de género tomando en cuenta su necesidades para lo que ello esperan del servicio. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablones de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	Tenemos una buena accesibilidad del servicio, tenemos todos los servicios disponibles para la representación de nuestra institución. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	

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.	Se realizan todo los proceso con todo los departamento y coordinan con toda las instituciones para tener proyecto en comunes. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.	La institución tenemos un intercambio del desarrollo del sistema con diferentes instituciones para tener una buena comunicación. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, grupos de wassap, documentos y fotos	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	En el ayuntamiento de se coordina de manera mancomunada los servicios que se tienen con otras organizaciones de proveedores conciliando para un mejor servicio. Evidencias. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/. Redes sociales y fotos de actividades con organizaciones y proveedores	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se ha realizado
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se ha realizado
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de	Utilizamos en diferentes niveles de gobierno, para un	

gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	mejor servicio. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	

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

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	En el ayuntamiento tenemos una buena imagen para la institución, de manera que podemos retroalimentar e informar para un mejor manejo de desechos. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos.	
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).	En la institución tenemos un enfoco de servicio y facilitación al ciudadano y se toma en consideración la opinión de los munícipes sobre la calidad del servicio. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	
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).	En el ayuntamiento lo ciudadano tienen acceso de participación de libre en cuanto al trabajo se refiere. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	

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.	En el ayuntamiento tenemos disponible una oficina de libre acceso a la información pública también en el portar esta publicado todo lo necesario. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	
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.	Este es un ayuntamiento confiable para los ciudadanos. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.	Tenemos diferente acceso a los servicios tanto digitales, como a las personas sin importar su condición. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos	
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.	En el ayuntamiento de San Rafael del Yuma tenemos calidad en nuestro servicio y tenemos una entrega en tiempo oportuno tomando en consideración la opinión de los munícipes Evidencias. En la página web y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos. https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
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 la institución tenemos todas la variedad de servicio están disponible, para el público en general Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://ayuntamientoyuma.gob.do/	

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.	En el ayuntamiento la capacidad de la organización es de suma relevancia tanto interna como externa. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
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.	La entidad mantiene los niveles de confianza y eficiencia en lo que hacemos. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	En el ayuntamiento de San Rafael del Yuma todo lo hemos de los más fácil posible y se reduce al mínimo el tiempo en los tramite burocrático. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atencióny trabajo.	En la institución tenemos todo lo medios para la digitación de los servicios. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://ayuntamientoyuma.gob.do/	

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

1. 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.	Utilizamos todo lo necesario para brindar los servicio con el tiempo adecuado y correspondiente. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
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.	En el Ayuntamiento tenemos buzón de sugerencia, y evaluamos atreves del departamento cada una de ellas Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanación) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se ha medido .
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No ha se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	En el ayuntamiento tenemos todo los canales de comunicación disponible para los resultados. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
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.	En el ayuntamiento tenemos todo lo disponible en páginas y redes sociales de forma que todo los munícipe se mantenga actualizado Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
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.	En el Ayuntamiento tenemos disponibilidad de servicio y desarrollo de meta en los servicios ofrecidos. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	El ayuntamiento de san Rafael del Yuma ofrece todos los datos en los diferentes medios de redes sociales y institucionales. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	En el ayuntamiento trabajamos horario de oficina. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	En el ayuntamiento se requiere dentro del marco de disponibilidad legal y establecida por la institución. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://www.sismap.gob.do/	

	https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se ha medido.
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.		No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.		**No se ha medido**
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		**No se ha medido**
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		**No se ha medido**

4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		**No se ha medido**
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		**No se ha medido**

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

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

No se ha medido		
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		**No se ha medido**

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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.		**No se ha medido**
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		**No se ha medido**
3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación		**No se ha medido**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 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.	En el ayuntamiento se ha realizado en la evaluación de personal y en los diferentes consenso para la selección del personal tomando en cuenta sus objetivo directos a sus ares de trabajo. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
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.	En el ayuntamiento tenemos una organización estructural, cada unas de las opiniones son importantes. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
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.	En la institución se realizan las evaluaciones correspondiente al `personal Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	En el ayuntamiento de San Rafael del Yuma se comparten las informaciones de forma que el personal la maneje de forma útil. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	En el ayuntamiento está en disposición de todos, atreves de los diferente medios de comunicación, en los diferentes murales.	

	Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
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.	En el ayuntamiento se reconoce el trabajo y función de cada colaborador una manera que se pueda reconocer. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		**No se ha medido**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	En la institución tenemos un plan de trabajo que y plan de función para una mejor organización Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.	El ayuntamiento considera el inconveniente personal flexibilizando horario y dan oportunidad de estudio, permisos requeridos, licencias y atendemos compatibilidad con la vida personal. Evidencias. En el portal y en las diferentes redes sociales, documentos y fotos https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	

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.	El ayuntamiento cuenta con un enfoque de equidad con el trato y un respecto con la condiciones del empleado. Y dando oportunidad a todos. **Evidencias. Documentos, fotos** https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	Las instalaciones están en condiciones favorables para el colaborador sin importar las condiciones. Evidencias. Fotos documentos. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	

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 ha medido**
2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		**No se ha medido**
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.		**No se ha medido**

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

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 medido**
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		**No se ha medido**

3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		**No se ha medido**
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		**No se ha medido**
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		**No se ha medido**

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		**No se ha medido**
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).	El ayuntamiento tiene personal capacitado para el uso de las herramientas digitales de información y comunicación de manera que se utilizan todos los medios. Evidencia. Documento y evidencias de uso en pagina y redes sociales. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	

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.	En el ayuntamiento, la capacitación y talleres establecidos en el plan es completado con el personal. Aportando el ayuntamiento los recurso necesario para realizar los mismos. Evidencias. Fotos, documentos y colocación en el portal. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		**No se ha medido**

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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).	El ayuntamiento fomenta, motiva, y realiza obras y actividades que impactan la calidad de vida de los munícipes promoviendo y realizando las actividades culturales y deportivas apara deleite de los ciudadanos. Evidencias. Documentos, fotos, publicaciones, resoluciones, actividades, https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.		**No se ha medido**
3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.		**No se ha medido**
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.	El ayuntamiento promueve las instalaciones de empresas tanto nacional, internacional y local. Evidencia. Documentos, fotos y publicaciones. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	

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 promueve y facilita la participación democrática del ciudadano en las actividades del mismo tanto externa como interna y mantiene la igualdad de participación de todos los munícipes. Evidencias, documento, fotos publicaciones. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.		**No se ha medido**

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).		**No se ha medido**
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.	El ayuntamiento mantiene un debido acercamiento y relaciones con autoridades y grupos relevantes de manera que cada entidad se siente en participación. Evidencia. Documento, fotos, publicaciones. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).		

No se ha medido

4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.		**No se ha medido**
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.	El ayuntamiento se hace partícipe de las actividades de los empleados de manera que se promueva el desarrollo y interés del mismo. Evidencias. Documento y fotos. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		**No se ha medido**
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		**No se ha medido**
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad		**No se ha medido**

de gobierno local.		
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se ha medido

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

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

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		**No se ha medido**
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	El ayuntamiento está trabajando en la mejora, haciendo todo lo que corresponde. Evidencia. Documento, y publicaciones. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		**No se ha medido**
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		**No se ha medido**
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		**No se ha medido**
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	En el ayuntamiento estamos realizados de manera que se evidencia en el sismap. Tenemos los informes en todos los medios digitales competentes.	

	Evidencias. Sismap, documento. https://www.sismap.gob.do/ https://ayuntamientoyuma.gob.do/	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		**No se ha medido**
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		**No se ha medido**
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		**No se ha medido**
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		**No se ha medido**

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