

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Liga Municipal Dominicana

FECHA:

20 de enero, 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

La aplicación del Modelo CAF está basada en el 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.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de 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 un Autoevaluación efectivo, 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 el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Los líderes han elaborado un Plan Estratégico Institucional que ha tenido en cuenta a las personas, el contexto institucional, y el sector municipal y normativas del Estado que incluye la formulación de la Misión, Visión y Valores definidas.</p> <p>Evidencias: Documento del Plan Estratégico 2022-2026 colgado en el portal web. Acta de reuniones Informes Encuestas de consultas</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La LMD estableció un nuevo marco estratégico, con los siguientes valores institucionales alineados a la misión y la visión de la entidad y establecido en consenso con las personas, en base a los artículos de la Constitución que le aplican, durante la Jornada de elaboración del PEI 2022-2026:</p> <p>Compromiso - Se visualiza en la Visión Transparencia - Se visualiza en la Misión y Visión Equidad - Se visualiza en la Misión Coordinación - Se visualiza en la Misión Modernidad - Se visualiza en la Visión Calidad - Se visualiza en la Visión</p>	

	<p>Evidencias: Documento del Plan Estratégico 2022-2026 colgado en el portal web. Misión, Visión y Valores colgadas en la página web</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La Misión, la Visión y los Valores están alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Por ejemplo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) cuyos componentes relativos a la actividad misional de la institución están citados en el diagnóstico del PEI, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) revisar y actualizar el marco normativo municipal, ii) fortalecer la sostenibilidad financiera de la gestión municipal, iii) fortalecer la participación social en la gestión del territorio, iv) promover la transferencia de funciones y competencias hacia los municipios, v) fortalecer institucionalmente a los gobiernos locales, y vi) promover la profesionalización de la gestión municipal. <p>Respecto a la digitalización el PEI de la institución cuenta con una línea de acción específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el uso de las TIC para hacer más oportuna y eficiente la gestión de la información y la comunicación a lo interno de la LMD y con los gobiernos locales y las instituciones del Gobierno Central con base en la digitalización de los procesos, la interoperabilidad de los sistemas, el uso de plataformas tecnológicas y el apoyo al 	

	<p>desarrollo de competencias TIC por parte de los gobiernos locales.</p> <p>En este sentido, se está desarrollando un Sistema Integrado de Gestión Financiera Municipal (SIGEF MUNICIPAL) que busca dar eficiencia a la gestión municipal. Otro sistema desarrollado es Municipalidad en tus manos, que provee un marco de información sobre la gestión municipal y de la LMD.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2022-2026 Sub-portal web Municipalidad en tus manos: www.municipalidadentusmanos.gob.do Sistema Informático SIGEF Municipal en etapa final de desarrollo.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se ha socializado la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con el personal Directivo de la Institución.</p> <p>Evidencias: Correos Electrónicos Fotografías Listas de Asistencias a actividades Documento Impresos del PEI Presentaciones (PPT)</p>	<p>No se ha socializado la misión, visión, valores y objetivos estratégicos con los grupos ocupacionales con los grupos ocupacionales I, II, III y IV.</p>
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos</p>	<p>Se evidencia la preparación para nuevos desafíos utilizando el análisis PESTEL donde se analiza factores externos: político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, Análisis de Campos de Fuerza, análisis FODA y el análisis de los grupos de interés. En efecto, estos análisis fueron implementados para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2022-2026 en la Jornada de</p>	<p>No se cuenta con una política de revisión actualización del marco estratégico.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<p>demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Planificación 2021, involucrando los grupos de interés, mediante la conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios, en el cual se definieron los productos, indicadores y metas terminales, que abarcan las áreas sustantivas, el marco estratégico, los ejes estratégicos, el mapa estratégico y la matriz de partes interesadas elaborado en el 2021. El análisis DAFO fue implementado para la elaboración del POA 2022.</p> <p>El secretario general para asegurar el efectivo funcionamiento de la organización realizó reuniones con todas las áreas con el acompañamiento de la Subsecretaría de Planificación y Desarrollo Institucional para hacer un levantamiento diagnóstico de las necesidades de estas. También fue efectuado un acuerdo de confidencialidad por los colaboradores de la institución y los usuarios.</p> <p>Evidencias: Diagnóstico para la elaboración PEI 2022- 2026 Procedimiento de Elaboración de POA. Plan Estratégico Institucional 2022-2026 (PEI). Análisis PESTEL elaborado. Matriz FODA. Matriz de incidencia de los factores del PESTEL</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con una Comisión de Ética Pública (CEP), regido por un Código de Ética, cuyos integrantes apoyan al personal, a través de la prevención del comportamiento no ético, impartiendo charlas y remisión de información al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>La Oficina de Acceso a la información cuenta con el Procedimiento: Gestión de denuncias de situaciones impropias. La Comisión de Ética Pública está a cargo de la gestión de los buzones de denuncias y del</p>	<p>No se ha actualizado el Código de Ética.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

correo electrónico para tales fines, también está el Portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias, y Denuncias, dicha comisión prepara un informe final con los resultados de las acciones tomadas y remite a las partes involucradas en denuncias de situaciones impropias.

La institución con la finalidad de que los procesos de compras y contrataciones públicas se desarrollen en un marco de total transparencia, estandarización y eficiencia, además para cumplir con la disposición de la ley 340-06 sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones, creó el Comité de Compras y Contrataciones órgano responsable de la organización, conducción y ejecución de los procedimientos realizados por las modalidades de licitación pública nacional, licitación pública internacional, licitación restringida, sorteo de obras y comparación de precios, entre otras. Este comité como resultado de las reuniones prepara Actas de Sesión en las que constan los puntos de deliberación y los acuerdos adoptados, y son firmadas por todos los miembros del comité que participaron en la reunión.

Evidencias:

Comité de Ética Pública (CEP).

Código de Ética.

Minutas reuniones Comisión de Ética Pública de la LMD.

Plan de Trabajo Anual de Ética 2018, 2019 y 2020. Constancia de denuncias remitidas a la DIGEIG. Correos Educativos sobre Valores Éticos. Promoción de los medios disponibles Informes de Encuestas Código de Ética

Audiovisual Código de Ética

Políticas para la Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias de los Servicios de la LMD

	Actas del Comité de Compras	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	Se han realizado actividades orientadas al reforzamiento de la confianza mutua, entre los colaboradores del grupo ocupacional I y V, con la presencia del secretario general y el Equipo Directivo tales como: reuniones periódicas de seguimiento a las metas operativas, almuerzo con el personal de servicio generales, visitas a las áreas para identificación de necesidades.	No se han sistematizado reuniones de áreas para fomentar la participación del personal. No se ha socializado con los empleados los resultados del clima laboral. No se ha aplicado una política salarial equitativa.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que fue remitida al Ministerio de Administración Pública (MAP) una propuesta de actualización de la Estructura Organizacional en enero de 2022, con el servicio número: 269499.</p> <p>Se realizó una reunión de la Máxima autoridad con el ministro de Administración Pública, Darío Castillo el 30 de agosto de 2022 exponiendo los alcances de la reestructuración de la LMD.</p> <p>Evidencia: Carta de remisión al MAP de Estructura Organizativa. Borrador de Actualización de Manual de Funciones Fotografías de reuniones Correos y minutas de las reuniones sostenidas.</p>	<p>No esta actualizado la Estructura Orgánica de la Institución</p> <p>No esta actualizado el Manual de Funciones</p> <p>No esta actualizado el Manual de Cargos</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se evidencian resultados cuantificables e indicadores de objetivos y resultados en el Plan Estratégico Institucional 2022-2026 (PEI), y a través de los Planes Operativos Anuales 2022, y 2023 elaborados en función de las necesidades de las institucionales y el marco estratégico, la relación con los diferentes niveles de gobierno y tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés.</p> <p>El área de planificación identifica y reporta de manera trimestral el desempeño institucional y socializa las metas presidenciales a través de informes, también se realizan encuestas de clima y encuestas de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Se evidencia la Matriz de grupos de interés, consensuada con representantes de estos en la Jornada de Planificación 2021 y 2022, en la cual se identificaron sus necesidades y expectativas, incorporándose en la Planificación Estratégica y Operativa.</p> <p>Se evidencia la definición de indicadores cuantificables de necesidades diferenciadas incorporadas en los Planes Operativos Anuales (POA) y Plan Anual de Compras, así como la asignación del mínimo de un 20% en las compras a las MIPYMES y, al mismo tiempo, considerando la perspectiva de género, en cumplimiento con las disposiciones legales establecidas</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026. POA, 2022 y 2023. Presupuesto 2022 y 2023 Informes de Monitoreo Trimestrales a la ejecución de los POA.</p>	<p>No se tienen herramientas que automaticen la evaluación del desempeño como Tableros de Mando, Sistema de Seguimiento y Monitoreo u otros.</p>
--	---	--

	<p>Ejecución Trimestral de los Planes Anuales de Compras de la institución para los años, 2021 y 2022</p> <p>Matriz de grupos de interés</p> <p>Memoria Institucional 2021</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>En la LMD se utilizan diferentes instrumentos para identificar áreas de mejoras y acciones correctivas como son:</p> <p>A. Evaluación del Desempeño EDI</p> <p>B. Auditorías de procesos internas y externas</p> <p>C. Encuestas de satisfacción de los servicios</p> <p>D. Autoevaluación CAF</p> <p>E. Informe de plan de mejora CAF</p> <p>F. Reporte de no conformidades, observaciones y recomendaciones.</p> <p>A partir de los resultados de estos instrumentos se realizan planes de acciones correctivas con un cronograma de cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021 y 2022- 2026.</p> <p>POAs, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023</p> <p>Informes de Monitoreo Trimestrales a la ejecución de los POA.</p> <p>Ejecución Trimestral de los Planes Anuales de Compras de la institución para los años, 2021, 2022.</p> <p>Matriz de grupos de interés</p> <p>Memoria institucional 2021</p>	<p>No se realizan auditorías de cumplimiento de procesos de calidad internas y externas.</p> <p>No se evalúan las NOBACI.</p> <p>Falta interrelacionar los planes de mejoras a los procesos operativos.</p>
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La LMD dispone de un seguimiento periódico de indicadores de gestión y eficiencia, al tiempo dispone de metodologías de gestión que cumplen con los requerimientos de diferentes órganos rectores y de metas presidenciales.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se cuenta con un software de gestión para el apoyo en la planificación, ejecución, verificación y mejora de todos los procesos institucionales.</p>

	Reportes e informes de seguimiento POA Panel de Metas Presidenciales SISMAP gestión pública Sistema de Transparencia Sistema de Compras Públicas Iticge	No se implementa la gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Se ha aplicado la metodología CAF desde el año 2019, habiendo realizado dos diagnósticos previos. Se ha iniciado el proceso de preparación para la certificación ISO 9001:2015, encontrándose en la etapa previa a las capacitaciones. Se evidencia que, la LMD tiene certificaciones otorgadas por la OGTIC (NORTIC A3) y recertificaciones en proceso (NORTIC EI y NORTIC A2). Evidencias: Matrices CAF 2019 y 2021. Plan de Mejoras 2019 y 2021. Resultados Monitoreo SISMAP Gestión Pública. Página web: Certificaciones NORTIC A3 PEI 2022-2026	No se han ejecutado todas las actividades para aplicar los principios de gestión de Calidad Total.
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Se evidencia la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, reuniones de equipos, reuniones departamentales de monitoreo y evaluación de la ejecución de los Planes Operativos. Además, contamos con buzones de sugerencias, outlook, foro, boletines trimestrales, portal web institucional, línea 311, SAIP, cada una de estas herramientas nos permite asegurar una efectiva comunicación externa e interna. Evidencias: Portal Web Institucional. Informe de monitoreo de redes sociales.	<ul style="list-style-type: none"> • No se utiliza suficiente los medios formales para comunicar internamente a los colaboradores, como correos electrónicos, pantallas. • No se han desarrollado estrategias que incluyan dinámicas creativas en materia de comunicación.

	<p>Publicación en los boletines institucionales Informes de monitoreo POA Mapa interactivo municipalidad en tus manos Pantallas institucionales</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En la LMD se desarrollan los procesos y se ejecutan múltiples programas y proyectos, tales como: Programa de Apoyo a los Gobiernos Locales, en obras de infraestructura de competencia municipal (Aceras y Contenes, Mercados, Mataderos y Cementerios), desarrollo del SIGEF Municipal, desarrollo de Municipalidad en tus manos, remozamiento de la planta física, entre otros.</p> <p>Al mismo tiempo entregamos servicios de asistencia técnica, acompañamiento y capacitación a los gobiernos locales.</p> <p>Evidencias: Documentación de los programas y proyectos ejecutados y en proceso de ejecución</p>	<p>No se cuenta con las condiciones tecnológicas, procesos preestablecidos, incluyendo los de la implementación de programas y proyectos, personal suficiente capacitado (Estructura de personal para cada programa/proyecto), inversión para el desarrollo e integración de trabajo en equipo.</p>
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se evidencia la elaboración y ejecución, en el 2022, de un plan de comunicación para gestionar, la comunicación interna y externa. La elaboración de la Matriz de Comunicación, que establece: qué comunicar, cuándo, quién comunica y a través de qué medio lo hace. Existe un manual de riesgos de comunicación.</p> <p>Se cuenta con Sistema de comunicación unificada (tecnología VoIP) que permite eficientizar la comunicación interna y externa, con la integración de los canales de comunicación siguientes: Outlook; llamadas internas y externas; plataforma MS Teams y Zoom empresarial que facilita la realización de llamadas, videoconferencias, conferencias y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha elaborado una política de comunicación interna y externa. • No se usan las facilidades tecnológicas para realizar comunicaciones internas y externas.

	<p>documentación compartida, para trabajo en grupo y mensajería instantánea.</p> <p>Evidencias: Plan de Comunicación Matriz de Comunicación Portal web institucional. Sub-portal de Transparencia. Cuentas de las redes sociales Sección de noticias portal web. Murales y pantallas informativas en las áreas comunes y departamentales. Boletines. Buzones de sugerencias.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia el compromiso con la innovación al articular y consolidar una plataforma tecnológica que posibilita un óptimo aprovechamiento. La institución ha implementado durante el año 2021 y 2022, las siguientes acciones de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación del cableado estructurado. • Fortalecimiento del Sistema de Seguridad de la plataforma TIC, a través de adquisiciones de equipos y mejora de protocolos para la continuidad de negocio redundancia y alta disponibilidad, • Implementación de la red de almacenamiento para lograr máximo rendimiento en la infraestructura. • Certificación de nuevos puntos del cableado estructurado • Renovación y adquisición oportuna de las licencias de software, todo esto en el marco de aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos internos a través del uso de la tecnología de la información y comunicación. 	

	<p>Se realizan autoevaluaciones con la metodología CAF, de las cuales se elaboran Planes de Mejora Institucionales, impulsados por los líderes de las áreas, quienes forman parte del Comité de Calidad.</p> <p>La LMD implementa un Plan de Desarrollo del Talento Humano, a través de la capacitación permanente y la evaluación del desempeño.</p> <p>El departamento de Comunicaciones está constantemente promoviendo y retroalimentando del acontecer institucional con la finalidad de mantener orientados a todo el personal mediante diferentes medios y/o plataformas.</p> <p>Evidencias: Guías completadas Autoevaluación basada en el modelo CAF. Plan de Mejora Institucional CAF. Encuestas internas y externas Encuesta de Clima Organizacional Lista de participantes de las capacitaciones. Plan de Capacitación Anual Certificados de participación en Capacitaciones.</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La Institución comunica lo que motiva las iniciativas del cambio mediante la realización de reuniones gerenciales y con las mesas intersectoriales de los organismos rectores.</p> <p>El proyecto de remozamiento de la planta física fue presentado en una reunión con los colaboradores para explicar los cambios y el tiempo de ejecución del mismo. Así como reuniones informativas donde se presentan cambios y proyectos, tales como</p>	

	<p>Municipalidad en tus Manos, SIGEF Municipal, el Programa de Apoyo a los Gobiernos Locales.</p> <p>Evidencias: Ayudas Memorias 2020,2022 Portal Web Institucional Socialización en redes sociales Lista de asistencia a reuniones Fotografías Notas de prensa Resoluciones del Consejo Directivo Correos electrónicos Circulares</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Desde la máxima autoridad se actúa apegado a los valores y al logro de los objetivos estratégicos mediante su participación en el Comité de Calidad y Comité de Ética y mensajes enviados a todo el personal.</p> <p>El personal de la LMD trabaja de acuerdo con los valores institucionales y objetivos trazados en los instrumentos de planificación (PEI 2022-2026 y POAs). El personal directivo participó en el diseño de los ejes estratégicos del PEI 2022-2026.</p> <p>La institución cuenta con un Comité de calidad, que actúa como órgano coordinador del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) dentro de la institución el cual entre sus funciones están la elaboración y seguimiento al Plan de Mejora Institucional basado</p>	<p>No se han realizado actividades de integración con los líderes y colaboradores donde se realicen acciones de fortalecimiento institucional con el objetivo de mejorar los equipos de trabajo, comunicación, planificación, empoderamiento, agilidad y organización de los colaboradores.</p>

	<p>en las áreas de mejora resultantes del proceso de autoevaluación.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022- 2026. Reuniones del secretario general con representantes de las áreas. Fotos de actividades con la participación del secretario general.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y 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.</p>	<p>Se evidencia el respeto a las necesidades de los colaboradores, otorgando permisos especiales y de estudios, así como licencias por enfermedad, maternidad y paternidad, y para cuidar familiares en situaciones de salud, entre otros.</p> <p>La institución fomenta la igualdad de oportunidades mediante la inclusión de personas con discapacidad dentro de la plana laboral en las diferentes áreas, así como en el remozamiento de la infraestructura física fueron incluidos elementos que reduzcan las barreras de acceso a personas con discapacidad.</p> <p>La institución añadió a su cartera de servicios asistencia a los gobiernos locales en materia de género e inclusión social, lo cual muestra el interés institucional en fomentar el respeto a la diversidad. Asimismo, firmó un convenio con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y participa en el diseño de la Ruta de Municipios Inclusivos.</p> <p>Evidencias: Permisos y licencias otorgadas Planos del remozamiento de la planta física institucional Acuerdos con CONADIS Unidad de Género e inclusión social</p>	<p>No se dispone de crédito por maternidad y lactancia, No se cuenta con Sala de lactancia No se ha alcanzado el 5% de las posiciones a ser ocupadas por personas con discapacidad.</p>

<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La LMD informa y consulta a sus colaboradores periódicamente acerca de asuntos relacionados con la organización mediante: comunicaciones, circulares, correos electrónicos, redes sociales, murales informativos, boletines informativos y encuestas; además se consultan asuntos relacionados con la organización en reuniones por áreas, buzón de sugerencias, en la formulación de los planes operativos, mediante encuestas internas (2 encuestas de Clima y 1 de ética) y encuestas externas realizadas en 2020 y 2022, entre otros.</p> <p>Proyectos claves son socializados y consultados como son el desarrollo de la plataforma municipalidad en tus manos, SIGEF municipal, el programa de apoyo a los gobiernos locales y el proyecto convivencia municipal. También en la elaboración de la carta compromiso y el inicio del proceso de autodiagnóstico CAF y de certificación ISO 9001-2015. También en aspectos esenciales como los simulacros de evacuación ante riesgos de desastres, la definición y aprobación del marco estratégico y la elaboración de los planes operativos.</p> <p>La consulta en modalidad de equipos de discusión por áreas y los trabajos comisionados son parte de la cultura organizacional y los valores institucionales.</p> <p>Evidencias: Informes de encuestas internas 2020 y 2021. Redes sociales. Portal Web Informes de las quejas y sugerencias Pantalla informativa. Fotos y lista de participantes de eventos.</p>	
--	---	--

	Socialización elaboración Plan Estratégico	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se evidencia el apoyo a los colaboradores al proveerles asesorías, capacitación, entrenamientos para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Se evidencia el empoderamiento y apoyo al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, tanto grupal como individual a través del Plan de Capacitación con los que se procura mejorar el desempeño de los colaboradores.</p> <p>Además, se implementó el programa de inducción en el que se le proporciona al personal de nuevo ingreso las herramientas y capacitaciones necesarias para iniciar sus funciones.</p> <p>Se evidencia la asignación de consultores para identificar y mejorar los procesos de la Institución, así como asesores para la implementación de la Norma ISO:9001 2015.</p> <p>Evidencias: Inventario de equipos. Lista de participantes en capacitaciones. Manual de Inducción. Plan de Capacitación. Planilla de detección de necesidades de capacitación Evaluación de desempeño, Recomendaciones de capacitación.</p>	<p>No se ha dotado a los empleados de los equipos previstos en el plan operativo.</p>
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La LMD tiene una política para la delegación de funciones que compete a los colaboradores de la institución. Cuando aplica, los directores y encargados son sustituidos temporalmente durante sus vacaciones por colaboradores capacitados para asumir tales tareas, tomando en cuenta la cadena de mando, según la estructura organizacional y el</p>	<p>No se procede en cada área de manera rutinaria al monitoreo trimestral de la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA), con la participación de todos los colaboradores (directores y encargados de áreas, supervisores, analistas de áreas, auxiliares, secretarías, entre otros).</p>

	<p>Manual de Descripción de Cargos, garantizando la continuidad de los trabajos, los cuales son reportados al supervisor inmediato al momento de regresar a sus labores.</p> <p>La entidad involucra al personal en los procesos relevantes como son: Autoevaluación CAF y la elaboración y seguimiento a la ejecución de Planes Estratégicos y Operativos Anuales.</p> <p>Evidencias: Informes de trabajo realizado durante ausencia del supervisor inmediato. Correos electrónicos. Comunicaciones escritas. Informe de monitoreo POA por áreas. Autoevaluación CAF.</p>	<p>No existe política para la delegación de funciones.</p>
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se evidencia la promoción de una cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias con la detección de necesidades de capacitación; socialización del plan de capacitación, mediante el cual se imparten diversos cursos y talleres y los programas de capacitación del: INAP y CAPGEFI.</p> <p>La Institución promueve el crecimiento profesional de sus colaboradores por lo que instituyó una maestría en Derecho Administrativo y Gestión Municipal y diplomados en Gestión Pública en los cuales están incluidos colaboradores de la LMD. Al mismo tiempo se ha estado implementado el plan de capacitación interno de acuerdo con el DNC.</p> <p>La Institución destina recursos financieros para la matriculación de maestrías, diplomados y cursos de especialización técnica a colaboradores de diferentes áreas.</p>	

	<p>Tiene elaborada la matriz que identifica las capacitaciones según las competencias por cargo y grupos ocupacionales como parte del desarrollo del talento humano, para impulsar el desarrollo de competencias de los colaboradores y promover su crecimiento en la institución.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitaciones. Lista de participantes Talleres. Lista de Certificados de Participación. Fotos de Capacitaciones. Informes de Capacitación</p>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		<p>No se ha aprobado, ni ejecutado una política de reconocimiento y premiación al esfuerzo de los empleados.</p> <p>No se tiene política de pago de horas extras para colaboradores que por sus funciones lo ameriten.</p>

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):		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>En el PEI 2022-2026 se contempla el indicador de Porcentaje de acuerdos interinstitucionales implementados para eficientizar la gestión con el seguimiento y evaluación a los acuerdos y/o convenios con una meta de 100%, en el POA 2022. Se tiene determinado el indicador nivel de satisfacción de usuarios externos (gobiernos locales) con la meta de incrementar a 60% la satisfacción ciudadana con los servicios de estos. De igual forma, elevar el nivel de satisfacción ciudadana con los gobiernos locales en la gestión de Residuos Sólidos a un 67%</p> <p>Las necesidades de los grupos de interés son analizadas mediante la aplicación de encuestas, habilitación de buzones de sugerencias, Jornadas de Planificación, atendiendo a las sugerencias aportadas por los grupos de interés se realiza un plan de capacitación para atender sus necesidades.</p> <p>Se dispone de la matriz de actores claves la cual fue revisada por representantes de diversos grupos de interés en la Jornada de Planificación 2021, en la que se presentan sus necesidades y expectativas, para ser consideradas en la planificación.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de encuestas (4). Plan Estratégico (PEI) Matriz de Grupo de Interés Programación de capacitación Registro de participantes Resultados de consultas a los representantes de grupos de interés en Jornada de Planificación.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se evidencia el mantenimiento de relaciones proactivas en el 2021 y 2022 al suscribir un total de 37 acuerdos de colaboración con diferentes instituciones de los diferentes niveles de gobierno</p>	

	<p>del sector público dominicano y organizaciones privadas conforme al PEI 2022-2026 y POA, con la finalidad de fortalecer el accionar de la municipalidad y de las atribuciones misionales de la LMD misma.</p> <p>Además, se han establecido más de 800 acuerdos interinstitucionales con los diversos gobiernos locales para el desarrollo de acciones ejecutivas, por ejemplo, la implementación de proyectos municipales, compromisos de colaboración (CC35), entre otros.</p> <p>La LMD participa en las reuniones del Consejo de Gobierno, reuniones y seminarios de la agenda legislativa municipal en lo referente a la reforma municipal, la transformación del manejo de residuos sólidos municipales, SINGIR y Fideicomiso de Residuos Sólidos, entre otros.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2022-2026. POA 2022 y 2023 Acuerdos Interinstitucionales Anteproyecto de Ley Orgánica de la Administración Local</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia en el aseguramiento de la alineación del marco estratégico y el PEI a las estrategias nacionales como son: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Trabajados en las jornadas de elaboración del PEI 2022-2026.</p> <p>La LMD ha suscrito un convenio y desarrollado actividades con el Ministerio de Interior y Policía</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>(MIP) para el desarrollo de acciones en el marco de la estrategia nacional de seguridad ciudadana.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026. POA 2022, 2023 Convenio con el MIP Minutas de reuniones Guía SISMAP Seguridad y Convivencia Ciudadana</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La LMD estableció un nuevo marco estratégico y elaboró las metas y objetivos de su Plan Estratégico Institucional 2022-2026 alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, Planes sectoriales, el Plan Plurianual para el Sector Público y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). También, la formulación del Plan Estratégico Institucional 2017-2021 se realizó asegurando la alineación a las estrategias nacionales.</p> <p>La LMD dispone de iniciativas e indicadores que están alineados a los intereses del gobierno vigente en el marco de las metas presidenciales; durante el periodo enero 2021- octubre 2022 la LMD alcanzó un 100% promedio en los indicadores de estas metas. Por ejemplo: Capacitación para el fortalecimiento del servicio de manejo integral de residuos sólidos y gestión de riesgos en el territorio.</p> <p>Otro ejemplo es el Programa de Apoyo a los Gobiernos Locales para la construcción de aceras y contenes e infraestructura de servicios municipales básicos (mercados, mataderos, cementerios), consensuados con la presidencia de la República.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>POA 2022, 2023 Plan del Programa de Apoyo a los Gobiernos Locales. Dashboard de metas presidenciales Informes y convenios</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La LMD, ha suscrito un total de 37 acuerdos Interinstitucionales en el periodo 2021-2022 de colaboración con diferentes instituciones de los diferentes niveles de gobierno del sector público dominicano y entidades privadas con la finalidad de fortalecer los servicios y /o procesos de la LMD, de igual forma, incrementar el desempeño de la municipalidad dominicana.</p> <p>Evidencias: Acuerdos Interinstitucionales suscritos Matriz de seguimiento y evaluación de acuerdos. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia la participación de la LMD en asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación de la LMD en la Federación Latino Americana de Ciudades, Municipios y Asociaciones de Gobiernos Locales (FLACMA). • Participación en el IX Congreso del Cooperativismo Dominicano. • Participación en el VI Congreso de Informática Forense y Ciberseguridad. • Participación en la Constitución de la Asociación de Jóvenes Municipalistas. • Participación en The Waste Expo sobre la industria de la gestión de los residuos sólidos. • Entre otros. 	

	<p>Evidencias: Fotos de actividades realizadas Notas de prensas publicadas Certificados de participación Invitaciones</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La LMD promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización centrado en las necesidades de los gobiernos locales y sus roles a través de notas de prensa, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa vinculadas a los cursos de capacitación que se ofrecen a los gobiernos locales. • Notas de prensa relacionadas a los diferentes programas: Apoyo a los gobiernos locales. • Notas de prensa de los diferentes acuerdos gestionados por la LMD entre los gobiernos locales e instituciones gubernamentales. • Notas de prensa sobre la inclusión de los gobiernos locales en el portal transaccional. • Notas de prensa para la inclusión de todos los gobiernos locales en el SISMAP Municipal. <p>Evidencias: Portal web, sección noticias Notas de Prensa</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Se evidencia que la institución tiene identificadas las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos y definición de las prioridades a través de la alineación de nuestro plan estratégico institucional (PEI) con la estrategia nacional de desarrollo. Además, mediante el análisis regular del entorno como insumo para planes y proyectos, con la realización de: análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), análisis político, económico, social, tecnológico y legal (PESTEL). Este ejercicio, fue desarrollado durante la jornada de formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026, así como también el PEI 2017-2021.</p> <p>Ver: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La LMD tiene identificados los grupos de interés relevantes en: la Matriz de Grupos de Interés, que contiene las necesidades y expectativas de los mismos.</p> <p>Se han realizado levantamientos periódicos de estas necesidades y expectativas en la Jornada de Planificación 2021. Además, en dicha jornada se desarrolla el Análisis del Contexto Organizacional enriquecido con los aportes de la mirada externa de los representantes de los grupos de interés participantes.</p> <p>También en el mapa de proceso, se tienen identificadas las entradas con las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas y en la salida con la Satisfacción de las Partes Interesadas.</p>	

	<p>Evidencias: Matriz de Grupos de Interés Mapa de Procesos Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 Lista de participantes jornada formulación Encuestas de satisfacción de usuarios externos</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>En la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 se realizó el análisis del entorno PESTEL, en este, dentro del ámbito legal, se analiza la reforma del sector público que nos conciernen, al tiempo la LMD participa de los procesos de reforma de la administración pública que lidera el Ministerio de Administración Pública a través de distintos talleres y discusiones.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución realiza un análisis FODA cada año, mediante el cual se conoce la fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas que afrontará la institución. Se evidencia el análisis de entorno FODA y PESTEL, como parte del PEI-2022-2026 y como insumo para el POA 2022 y 2023.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2022-2026 POA 2021-22-23</p>	<p>No se cuenta con Matriz de riesgo que contenga el plan de mitigación y la evaluación de la eficacia para los mismos</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se evidencia que la institución traduce de manera consistente la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo), con sus respectivos indicadores de medición, en base a prioridades y a las estrategias nacionales a través de la alineación del mapa de objetivos estratégicos en el plan estratégico institucional (PEI) 2022 - 2026, en el que se visualizan los objetivos a mediano plazo que darán respuesta a la visión institucional y que cuenta con indicadores de cumplimiento bajo tres ejes estratégicos:</p> <p>Eje Estratégico 1. Fortalecimiento de la Gobernanza de los Gobiernos Locales</p> <p>Eje Estratégico 2. Ejercicio del Poder Local con Equidad, Inclusión y Cohesión Social</p> <p>Eje Estratégico 3. Desarrollo Institucional de la Liga Municipal Dominicana</p> <p>También se evidencia la traducción de la misión y visión y los PEI en el Plan Operativo Anual 2022 y 2023, en este último con objetivos operativos y productos con indicadores y metas específicas a cumplirse en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2022-2026 POA 2022,2023 Memoria anual remitida a la Presidencia de la República de 2020, 2021</p>	

<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés más relevantes en las distintas jornadas formulación del plan estratégico institucional y plan operativo anual, realizadas en los años: 2018, 2019 y 2021, en la cual estuvieron presente los representantes de: entidades asociativas, instituciones privadas y otras instituciones públicas a través de entrevistas, encuestas y grupos de consulta. El producto de esta jornada, PEI y POA, es sometido por la Secretaría General al Consejo Directivo, quienes son parte de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2022-2026 POA 2022 y 2023 Lista de participantes jornada formulación</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Se evidencia que la institución integra aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y de género en el plan estratégico 2022-2026 y POA 2022 y 2023.</p> <p>En términos de responsabilidad social se evidencian jornadas de vacunación de Influenza y COVID, evaluación de cáncer de mama y próstata, charlas de reciclaje al personal de la institución y los gobiernos locales.</p> <p>Dispone de puntos de acopio de residuos separados en la institución, inclusión de grupos vulnerables y promoción económica local.</p> <p>La LMD adopta prácticas de responsabilidad social y diversidad mediante la inclusión de servicios hacia los gobiernos locales de asistencias técnicas y acompañamientos en temas de Género e inclusión</p>	

	<p>social. Además de que la planilla de personal de la institución está compuesta por 42.9% de Mujeres.</p> <p>Evidencias: PEI 2022-2026 POA 2022 y 2023 Fotos de Actividades Circulares informes Limpio Mi País Unidad de Género, Juventud y Emprendurismo</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia que se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva desde la planificación estratégica en la que se establece la elaboración del Presupuesto Anual y el Plan Anual de Compras para optimizar los recursos financieros.</p> <p>Se evidencia la elaboración del Plan Anual de Compras cada año, ejemplos períodos 2022 y 2021, a través del cual se gestionan todos los insumos requeridos para la ejecución de lo previsto en el Plan Operativo Anual, llevándose control de su ejecutoria y se le da seguimiento mediante el monitoreo al POA que se efectúa trimestralmente.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 Plan Operativo Anual (POA) 2022-2023 Presupuesto Institucional 2021 y 2022 Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021 y 2022 Monitoreos trimestrales 2021 y 2022</p>	<p>No se gestionan recursos a través de organismos multilaterales o bilaterales.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia la implementación de las estrategias nacionales y de planificación en el Plan Estratégico Institucional (PEI) de 2022-2026, donde se muestran las estrategias y proyectos asociados a sus objetivos con la definición del tiempo en que se estima lograrlo, asimismo se realizan Planes Operativos Anuales, como evidencia el POA 2022 y POA 2023 y se sometió al MAP, mediante la solicitud de servicios No. 269499, una propuesta de estructura organizativa, ajustada a las necesidades institucionales.</p> <p>Evidencias: Carta remisión al MAP de propuesta de Estructura Orgánica. Plan Estratégico Institucional 2022-2026 Plan Operativo Anual 2022 y 2023</p>	<p>La institución no cuenta con los procesos documentados de todas las áreas funcionales, en los cuales, se deberían definir las actividades a desarrollar para el cumplimiento del objetivo institucional.</p>
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La LMD cuenta con funciones claramente establecidas en el Manual de Funciones. El POA desglosa productos con actividades y relación de los resultados que se esperan alcanzar por productos.</p> <p>Evidencias: Manual de Funciones Plan Operativo Anual (POA) 2022 y 2023</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>La institución comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme, a través de:</p>	<p>No se sistematiza la socialización y el conocimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, en los niveles ocupacionales: I, II, III, IV.</p>

	<p>Jornada de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 Jornada de Planificación para la formulación de Plan Operativo Anual (POA) 2022 y POA 2023 Publicación del PEI en el Portal de Transparencia, la Página WEB, y otros medios digitales. Jornadas de socialización de los planes y proyectos con grupos de interés</p> <p>La LMD comunica los resultados previstos logrados a los colaboradores a través del informe trimestral de resultados del POA en reuniones directivas.</p> <p>Evidencias: Lista de participantes Jornada de socialización Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026 Lista de participantes Plan Operativo Anual (POA) 2022 Fotos jornada de planificación Pantallas de la página WEB, del Portal Transparencia y de redes sociales Publicaciones en periódicos de logros alcanzados Publicaciones de actividades misionales o logros en medios digitales de comunicación Fotos de Murales Informe de mejora CAF 2021</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se realizan evaluaciones de los logros de la organización, a todos los niveles, con el monitoreo semestral y anual del PEI 2022-2026 y monitoreos trimestrales de los POA a través de las reuniones con los responsables de área, asegurando la ejecución de la estrategia y el alcance de los objetivos.</p> <p>Se evidencia también las autoevaluaciones anuales bajo la metodología CAF y se hace de conocimiento</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>a todo el personal actividades de mayor relevancia con las fechas estimadas y los cumplimientos.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados trimestrales POA. Fotografías de reuniones informativas con los directivos de la institución</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La institución identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías, a través de las siguientes iniciativas previstas en la planificación de distintos proyectos innovadores para la mejora de la gestión institucional, contemplados en el Plan Operativo Anual (POA) 2022 y Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2022, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Monitoreo de Planes, Programas y Proyectos. • Sistematización y centralización de la oferta de servicios de la LMD. • SIGEF Municipal, un sistema de integración financiero en proceso de desarrollo, este aplica tanto para la LMD como para nuestros usuarios/clientes (los Ayuntamientos y Juntas de Distritos). • Municipalidad en tus Manos (Municipalidad en tus manos – Descripción de la herramienta), un subportal web que maneja información relevante de cada municipio o distrito municipal. • Reestructuración del Portal WEB. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Observatorio Municipal - SISMAP Inclusión y evolución de indicadores de servicios. • Sistema de estadísticas municipales. • Lanzamiento de programas para mejora del control interno municipal. <p>Evidencias: Plan Operativo Anual 2022 y 2023 Informes Memorias Institucionales</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Se evidencia la Implantación de plan de formación tanto institucional como también un plan de capacitación de los servidores municipales como parte de sus procesos misionales. También cada año se realiza un encuentro nacional de alcaldes donde se debaten temas de actualidad y de interés a la labor misional.</p> <p>Evidencias: Planes e informes de capacitación del personal SISMAP Registro de asistencia a encuentro nacional de alcaldes</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La LMD comunica los resultados de la organización a los grupos de interés relevantes, a través reuniones de monitoreo trimestrales al plan operativo anual (POA), reuniones de monitoreo semestrales al plan estratégico institucional (PEI), en las que se presentan los resultados relevantes que se han generado en el periodo evaluado.</p> <p>Además, se presenta a los grupos de interés en actos y eventos públicos proyectos innovadores, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acto de lanzamiento del programa de mejora del control interno municipal. 	

	<p>Evidencias: Listados de participantes en reuniones de seguimiento al POA y PEI. Correos Electrónicos Fotografías.</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Se evidencia que la institución promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado a través del levantamiento de las sugerencias del personal como encuestas, buzones de sugerencias y las reuniones periódicas de seguimiento.</p> <p>Evidencias: Encuestas de clima laboral 2019, 2021 Informes de revisión de buzones de quejas y sugerencias Informes y memorias de reunión de seguimiento Enlaces y canales para recepción de sugerencias de proyectos reforma la ley administración local y proyecto ISO 9001:2015.</p>	<p>No se realizan campañas que promuevan la participación en los levantamientos específicos que permitan recoger ideas innovadoras y creativas.</p>
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La LMD cuenta con un presupuesto alineado al POA 2021, POA 2022 y POA 2023.</p> <p>Evidencias: Presupuesto 2021- 2022 POA 2021 - 2022</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué 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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La LMD toma en cuenta las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, con la planificación de los procesos contemplados en el PEI 2022-2026, desplegados en el Plan Operativo Anual (POA) 2022 y 2023 y operacionalizados en el documento de Planificación de Recursos Humanos, que contempla los indicadores de porcentaje de implementación del plan de carrera, sucesión y desarrollo de puestos claves y concursos efectuados para ingresos en cargos de carrera administrativa.</p> <p>Se analiza periódicamente las necesidades futuras de recursos humanos mediante el proceso de requisición de personal realizada por las áreas y posterior elaboración de la Planificación Anual de Recursos Humanos, la misma es remitida al MAP.</p> <p>Otra técnica utilizada para la identificación de las necesidades de personal ha sido las consultas directas a encargados/as.</p> <p>Evidencias: POA Institucional por Áreas 2022 y 2023 Planificación de RRHH Contratación del personal SISMAP Formularios Detección de Necesidades de Capacitación Plan de Capacitación 2022</p>	<p>No se cuenta con una matriz de desarrollo y sucesión.</p>
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en</p>	<p>La LMD realizó un concurso público para contratar 12 vacantes en el año 2021 respetando los principios de: mérito, transparencia, publicidad, imparcialidad, legalidad y economía, garantizando las políticas establecidas en el reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal No. 251-15.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con una matriz de desarrollo y sucesión. • No se cuenta con una política de incentivo institucional.

<p>cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La LMD cuenta con una tabla de escala salarial por grupo ocupacional aprobada por el Ministerio de Administración Pública, también existen manuales procedimientos, de funciones y de cargos, estas son herramientas importantes e indispensables para la gestión del Recurso Humano.</p> <p>Evidencias: Tabla Salarial Manual de Procedimientos Manual de Funciones Manual de Cargos generales y típicos Listado de concursos celebrados por la LMD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con una política de desarrollo y promoción laboral.
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La LMD ha realizado concursos públicos donde se consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito e igualdad de oportunidades. En términos de diversidad, se ha incluido personal con alguna discapacidad.</p> <p>Además, la LMD ha realizado actividades de responsabilidad social como limpieza de playas, recuperación de la zona del Seibo después de la tormenta Fiona, entre otros.</p> <p>Se evidencia el equilibrio entre el trabajo y la vida laboral de los colaboradores en el otorgamiento de licencias por maternidad, paternidad, permiso especial por muerte de familiares directo, permisos, para diligencias por motivos personales, licencias y permisos de estudios y docentes con disfrute de sueldo de acuerdo con la Ley de Función Pública 41-08.</p> <p>Evidencias: Listado de concursos celebrados por la LMD. Permisos y licencias tomadas por los colaboradores</p>	<p>No se evidencia política de Recursos Humanos</p> <p>No se evidencia la asignación de incentivos por desempeño, rendimiento individual y cumplimiento de indicadores.</p>

	<p>Fotografías de actividades de responsabilidad social realizadas.</p> <p>Circular de Incentivo por cumplimiento de indicadores</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La LMD ha realizado actividades de capacitación y formación de inducción a la gestión municipal así como de temas relevantes aplicables a las funciones que se desempeñan para los recursos humanos de las diferentes áreas, a los fines de obtener recursos humanos capacitados, competentes y motivados para lograr los objetivos estratégicos de la institución, así como también brindar las herramientas para el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación 2022 y 2023 Informe de Capacitaciones realizadas 2022</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La LMD apoya una cultura de desempeño a través de la realización de acuerdos y evaluaciones de desempeño con el personal.</p> <p>Evidencias: Acuerdos y Evaluación de desempeño.</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o</p>	<p>La LMD cuenta con 42.9% de mujeres contratadas en la institución. Además, existe una unidad de género e inclusión social que además de sus funciones hacia los gobiernos locales, desarrolla eventos formativos y actividades para el desarrollo de la conciencia de género en la institución y sus usuarios, también se han realizado análisis sobre las necesidades individuales de hombres y mujeres, así como rangos salariales, estadísticas y niveles de satisfacción.</p>	

actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Evidencias: Nóminas Informes de encuestas de clima laboral y expectativas de usuarios Análisis de la nómina Informes planes operativos	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>Se evidencia que existe el plan de capacitación formulado para los servidores internos, sobre la base de instrumentos de captación de datos que incluyen la consulta directa al personal.</p> <p>Por ejemplo, al realizar los acuerdos y las evaluaciones del desempeño al personal, así también la detención de necesidades de capacitación.</p> <p>Evidencias: Informe Detención de Necesidades de Capacitación, Plan de Capacitación 2021, PEI y POA Relación de expedientes, selección y reclutamiento, evaluaciones de desempeño laboral. Informe Detención de Necesidades de Capacitación 2021.</p>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Se evidencia que fueron contratados 12 coordinadores de control interno mediante un curso-concurso, donde estos fueron formados en todo lo concerniente al control interno y la municipalidad.</p> <p>Evidencias: Nómina Expedientes del Curso-Concurso</p>	<p>No se realizan concursos No se socializa la misión, visión y valores con el personal de nuevo ingreso.</p>

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se evidencia la formación en aprendizaje electrónico con las capacitaciones en modalidad virtual.</p> <p>Se evidencia el trabajo en equipo en la conformación de equipos de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional, Elaboración del Plan Operativo Anual, Plan de Acción resultado de la Encuesta de Clima Institucional, reuniones departamentales, además en la conformación de los siguientes comités y/o asociación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asociación de Servidores Públicos • Comité de Integridad Gubernamental • Comité de Calidad • Comité de reestructuración organizacional <p>Evidencias: Convocatorias a talleres virtuales Listado de Asistencias a cursos y talleres Listados de conformación de Comités Relación de participantes en actividades de PEI y POA.</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se evidencia la detección de necesidades de capacitación individual, con la recomendación realizada por los colaboradores y supervisores de áreas. Y también la programación en el Plan de Capacitación y Desarrollo de competencias individuales que incluye el desarrollo de habilidades personales, gerenciales y de liderazgo.</p> <p>Evidencias: Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación Plan de Capacitación y Desarrollo 2022-</p>	

	2023 Relación de Asistencia Cursos y talleres	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se evidencia el apoyo al personal de nuevo ingreso con el proceso de inducción que incluye orientación sobre el accionar institucional, derechos y deberes, etc. e Inducción a la Municipalidad. Evidencias: Relación de Asistencia al Proceso de Inducción Plan de capacitación Informes de capacitación Lista de asistencia, fotos	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia movilidad interna. Evidencias: Designaciones de personal Acciones de personal promovido o ascendido	No se publican vacantes internas.
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se evidencia el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación con el desarrollo de talleres y seminarios en modalidad virtual, con el uso de medios electrónicos. También se ha habilitado un aula virtual icam.edu.do y un espacio físico para la docencia virtual. Evidencias: Plan de capacitación, Aula virtual ICAM, Aula Virtual INAP, entre otras.	
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.	Acciones contenidas en el POA sobre género, inclusión, así como las actividades realizadas sobre estos temas. Además, se evidencia la conformación de un Comité de Ética y la existencia de un Código de	No se imparten capacitaciones en gestión de riesgos No se ha conformado el comité SISTAP

	<p>Ética Institucional, el cual es distribuido a todos los colaboradores, y socializado en el proceso de inducción interna al personal de nuevo ingreso.</p> <p>Evidencias: Informes de asistencia y plan de actividades formativas POA 2021</p>	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se realizan evaluaciones de impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas con enfoque costo-beneficio.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>Se evidencia encuesta de clima laboral, buzón de sugerencia, tanto ético, como de recursos humanos, hay un chat para difusión de noticias e informaciones institucionales, y las áreas se reúnen para las tareas de estas.</p> <p>Se evidencia que son impartidos talleres a los Directivos sobre Comunicación Efectiva y Relaciones Interpersonales.</p> <p>Se evidencia la creación de mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, reuniones de equipos, reuniones departamentales de monitoreo y evaluación de la ejecución de los Planes Operativos.</p> <p>Evidencias:</p>	No se realizan evaluaciones y seguimiento de los canales de comunicación para verificar su efectividad.

	Informe de clima laboral, Chat interno, Registro de reuniones de áreas.	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	Se evidencia la creación de un entorno que propicia el aporte de ideas en las reuniones de equipos de trabajo de las diferentes unidades departamentales, en los buzones de sugerencias, correos institucionales, reuniones de los distintos comités institucionales y reuniones departamentales para el monitoreo del POA. Evidencias: Circulares, designación de mesas de trabajo, buzón de sugerencias	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Creación de las mesas de trabajo para el desarrollo del POA institucional. Formulación de planes de mejora. Se evidencia la creación de la asociación de servidores LMD en 2021 y ha asumido varias peticiones de esta como: entrega de bonos, aumentos salariales, entre otros. Evidencias: Informes de elaboración del POA Asamblea constitutiva ASP - LMD Oficios, acciones de personal, circulares	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Con la creación de las mesas de trabajo del POA institucional, alineado el mismo con el PEI. La medición se da con el instructivo de la mesa técnica, el informe trimestral del POA, también con la realización de Acuerdos y evaluaciones de desempeño.	

	<p>Se evidencia acuerdos de desempeño laboral entre supervisor y supervisado, tomando como base los planes operativos anuales, los cuales son elaborados con la participación del personal de todas las áreas estableciendo las metas de manera consensuada. Se realiza el seguimiento trimestral a los acuerdos establecidos, entrevista para la evaluación del desempeño, comisión de personal para resolución de conflictos, elaboración y seguimiento a los planes operativos.</p> <p>Evidencias: Informes elaboración POA 2021, Acuerdos de desempeño y evaluaciones.</p>	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	<p>Se evidencia la realización periódica de encuestas de clima y sus planes e informes de mejora.</p> <p>Evidencias: Encuestas e informes de clima organizacional e informes de mejora 2018, 2019, 2021 e informes de ejecución correspondientes.</p>	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Se evidencia señalización y ubicación de dispositivos de prevención de riesgo de seguridad, Contratación de personal de salud para la asistencia a los empleados.</p> <p>Evidencias: Manual de seguridad interna y manual ambiental e informes de implementación.</p>	<p>No ha planificado ni introducido en el POA acciones en salud y gestión de riesgo para la seguridad laboral.</p> <p>No se ha actualizado el SISTAP</p>
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 tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>Se evidencia el aseguramiento de las condiciones que sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados con la implementación de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de teletrabajo durante la declaratoria de pandemia • Otorgamiento de licencias por estudios con o sin disfrute de sueldos 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Permisos para estudios universitarios • Capacitaciones y talleres • Acudir a requerimientos de la justicia • Licencias pre y post natal • Permiso de una hora al día para la lactancia • Licencias por matrimonios • Flexibilidad de horario para actividades docentes Permiso por fallecimiento de familiares • Permiso para el cuidado de familiares directos Permisos y licencias por estudios nacionales e internacionales <p>Evidencias: Permisos asignados, Circulares y resoluciones en función del estado de emergencia por covid-19. Licencias de maternidad y paternidad.</p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Se evidencia atenciones especiales a los empleados con situación de salud desfavorable. También reuniones y convenios para acciones en conjunto con CONADIS, PNUD.</p> <p>Evidencias: Reporte de asistencia a personal con necesidades, Notas de prensa, Convenios.</p>	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<p>Se evidencia el reconocimiento público en reuniones y eventos.</p> <p>Se evidencia una propuesta de planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma monetaria o no monetaria.</p> <p>Evidencias: Minuta de reuniones Propuesta de Incentivo Laboral</p>	No se han implementado políticas de estímulos, recompensa o reconocimiento al personal.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:****Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La LMD gestiona sus objetivos e intereses con otras organizaciones para lograr sus objetivos estratégicos, en función a los planes de trabajo. Federaciones de Municipios, Asociaciones, Sociedad Civil. Ministerios rectores de sistemas estratégicos Guía CAF 2013 Documento Externo Página 29 de 67 SGC-MAP a nivel interno, Medio Ambiente; seguridad (Interior y Policía). Proveedores de productos y servicios</p> <p>Evidencias: · POA. · Convenios</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La institución desarrolla y gestiona acuerdos para apoyar servicios que tienen un amplio componente de responsabilidad social, de seguridad y desarrollo económico. Acuerdo con Bomberos. Interior y Policía. Mancomunidad del Gran Santo Domingo para impulsar mejoras en el vertedero.</p> <p>En 2021 se han realizado convenios con MAP, FEDOMU, MIP, MOPC, DGEIG, DGA, CC35, Distribuidoras de Electricidad, ETC.</p> <p>Evidencias: Convenios firmados</p>	

3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	Se evidencia que los resultados de alianzas se monitorean en las actas de las reuniones y talleres de trabajo. Evidencias: Informes POA y memorias institucionales	No se ha sistematizado el seguimiento a convenios con el área responsable.
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se realiza.
5) Asegura 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.	La selección de proveedores se realiza aplicando la normativa establecida para cada procedimiento ajustado al catálogo de bienes y servicios, que pública la DGCP. Se cumplen los requerimientos de la Ley 340-06 y Reglamento 543-12. Pliego Condiciones. Evidencias: Portal Transaccional	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se evidencia el establecimiento de canales abiertos de información. Evidencias: Portal Web, Redes sociales, Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Se evidencia que la entidad impulsa, colabora y promueve iniciativas para involucrar a los ciudadanos clientes en el diseño de procesos y toma de decisiones. Apoya los eventos de capacitación del Presupuesto Participativo. Asigna recursos a Federaciones y Asociaciones para entregar servicios de capacitación. Promueve espacios de participación (Asamblea de Municipios).</p> <p>Evidencias: Resolución comité ejecutivo enero 2021, Transferencia de fondos, Informe de actividades y memorias institucionales.</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Se evidencia la habilitación de buzones como espacios para la expresión de usuarios y colaboradores.</p> <p>Evidencias: Buzón físico de quejas y sugerencias, buzón digital y 311; Política y publicación de estadísticas.</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia la incorporación de servicios en Portal Web, Informes de seguimiento a servicios. Avances Carta de Servicio o de compromiso.</p> <p>Evidencias: Portal web Informe de servicios</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>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.</p>	<p>La gestión financiera está alineada a los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente mediante la formulación del Plan Operativo articulados a un Presupuesto General, en cumplimiento con la ley vigente, ambos aprobados por la Asamblea Anual de Municipios</p> <p>Está alineado con el Plan Estratégico Institucional 2022- 2026</p> <p>Plan Operativo Anual (POA) 2022 y al Plan Anual de Compra (PACC 2022).</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2022- 2026 Plan Operativo Anual 2022. Presupuesto Institucional formulado 2022. Presupuesto Institucional ejecutado 2022. Plan Anual de Compras y Contrataciones 2022, Vinculado a la planificación. Manual de Procedimientos de Control Interno</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evalúa los riesgos de las decisiones financieras mediante la aplicación de la metodología VAR (valor en riesgo) en decisiones administrativas y financieras.</p> <p>Mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificación del Presupuesto Institucional, en el cumplimiento de los lineamientos que regulan las finanzas. 	<p>No se ha elaborado la matriz de riesgos a los procesos y la matriz de oportunidades.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del PACC institucional de manera oportuna y fiable. • Solicitar las cuotas de compromiso de manera oportuna. • Estas acciones han permitido mitigar los riesgos de las decisiones financieras. • Las decisiones de las compras y contrataciones de la entidad se realizan aplicando las directrices del Órgano Rector, a través del Comité de Compras Institucional, en el que se analizan las ofertas de cada uno de los procesos. A su vez, el área de compras solicita múltiples cotizaciones, con el fin de obtener la mejor oferta acorde al pliego de condiciones. <p>Evidencias:</p> <p>Manual de procedimientos administrativos y Financieros Actas Reuniones Comité de Compras Certificaciones de cuotas compromisos Plan Estratégico Institucional 2022- 2026 Plan Operativo Anual 2022. Presupuesto Institucional formulado 2022</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La LMD asegura la transparencia financiera y presupuestaria mediante la publicación de informes financieros, la ejecución presupuestaria mensual y trimestral del año 2022, en portal web, y compras a través del portal transaccional y la realización de informes periódicos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Reporte de Ejecución Presupuestaria (Ver Página WEB, Sub-portal de Transparencia)</p>	

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).		No se realiza.
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.).	<p>Se evidencia que la LMD utiliza sistemas que permiten planificar y gestionar los recursos. para la administración y control de las finanzas.</p> <p>Evidencias: Sistema de gestión presupuestario, Sistema de recursos humanos. El Presupuesto</p>	No se ha elaborado presupuestos plurianuales, de género y diversidad.
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>La LMD descentraliza las responsabilidades financieras que van desde Máxima Autoridad (secretario general), Subsecretaria Administrativa y Financiera, directora Financiera, Contadora, Enc. de Presupuesto, Analista de Compras, entre otros. Manteniendo el control de las finanzas centralizadas en el secretario general y la Subsecretaria Administrativa Financiera.</p> <p>Evidencias: Organigrama, Manual de funciones, tareas y responsabilidades Ejecución de pagos 2022</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el 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.</p>	<p>Se evidencia que la LMD en el año 2022, ha impartido 51 capacitaciones de acuerdo con lo establecido en el plan de capacitación, entre ellas están: Diplomados, cursos, talleres, especialidades, charlas, conferencias, webinars.</p> <p>Se evidencia la flexibilidad organizacional para el aprendizaje en el otorgamiento de permisos y licencias justificadas para estudios.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación https://icamvirtual.edu.do/ Acción de personal de licencias de estudios y formulario de permiso. Pantalla de carpetas de la red compartidas por departamento</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se evidencia la garantía de la disponibilidad de la información, a través del proceso de cumplimiento legal, el cual procura que la información externa que impacta a la institución sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, para evitar incumplimientos de carácter reglamentario y normativo.</p> <p>Evidencias: Sistema de quejas y sugerencias</p>	<p>No ha desarrollado iniciativas para implicar a grupos de interés relevantes y utilizar su conocimiento colectivo en la generación de ideas e innovación.</p>
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el</p>	<p>Se evidencia que esta LMD participa, en congresos, seminarios, diplomados, video conferencias, Cursos, organizados en Universidades e Institutos.</p>	

<p>conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Evidencias: Certificados de participación Fotos Entre otras</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La LMD establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, mediante el uso de plataformas externas. Se evidencia la participación de los colaboradores en cursos, talleres, seminarios, diplomados, a través del uso de las plataformas como: - INAP Virtual - Infotep Virtual, en adición, se utilizan las plataformas internas para la socialización y el aprendizaje de información relevante como son: - Microsoft Teams - Zoom.</p> <p>Evidencias: Certificado capacitaciones Pantalla de plataformas Teams, Zoom.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Existencia de aplicaciones informáticas específicas para la gestión de la información y el conocimiento de la organización y se avanza en el desarrollo de aplicaciones informáticas relacionadas con su misión.</p> <p>Se evidencia que la entidad utiliza un cortafuego (firewall) para administrar la seguridad informática. Se evidencia la creación de parámetros de acceso físico por departamento.</p> <p>Evidencias: Manual de procedimiento para el mantenimiento de infraestructura TICS. Firewall</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la</p>	<p>Se evidencia que la LMD desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevante,</p>	

<p>vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>a la vez que promueve la transferencia de conocimiento para difundir la información, entre los cuales, podemos citar: en la Intranet, las siguientes carpetas:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Quienes Somos · Documentos controlados · Eventos · Buzón de sugerencias · Capacítate · Servicios · Publicaciones · Foro de discusión <p>Además, se dispone de otros medios informativos como: Correo a todo el personal, Carpetas compartidas por departamento, Outlook, Murales Informativos, Boletines, Acuerdos de desempeño, Descripciones de Puestos, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Intranet · Outlook. · Manual de Descripción de Puestos. · Carpeta de trabajo en la red. · Circulares. · Jornada de Planificación Estratégica · Jornada de Planificación Operativa, realizadas en. · Plan Institucional de Emergencias. · Acuerdos de desempeño. · Boletín Institucional. · Talleres de inducción al puesto 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Se evidencia que la LMD asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas a través de la plataforma tecnológica y la Oficina de Acceso a la</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Información, así como el portal web, portal Municipalidad en tus manos.</p> <p>Se evidencia el intercambio de información relevante con los grupos de interés y su presentación sistemática y accesible con la emisión de las normativas contables (Manuales, Políticas, Procedimientos, etc.), las normas de corte y cierre, resoluciones, circulares y boletín institucional, los cuales son remitidos a las instituciones y grupos de interés relevantes. También, son colocados en el portal web institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Portal web institucional. Participación en Datos Abiertos Opción de accesibilidad Web.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los colaboradores, con el desarrollo de las labores en las carpetas de trabajo comunes en los servidores de las áreas y equipos de trabajo. También, en la entrega, antes de salir, de pendientes y trabajos de los colaboradores que dejan la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Carpetas de trabajos por áreas. Formulario de equipos Manual de procedimientos</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El diseño de la gestión de TIC se realiza de acuerdo con los objetivos establecidos en el plan estratégico y operativo.</p> <p>Es importante destacar, la Tic de esta LMD ha realizado varios análisis y evaluaciones del entorno, con el propósito de considerar varios puntos entre los cuales podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoración de los Servicios a los Usuarios, • Plan de Infraestructura, • Diagnóstico de Necesidades de hardware y software. <p>Evidencias:</p> <p>PEI Y Manual De Políticas De Control Interno, Manual de procedimientos.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se dispone de tecnologías adaptadas a las necesidades para el desarrollo de la estrategia, se ha realizado inversión en nuevas tecnologías, en su adecuación y mantenimiento siendo pioneros en desarrollo de soluciones informáticas a nivel de gestión municipal.</p> <p>También se ha invertido en formación para el uso de software nuevo y actualizaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Contrato de renting de fotocopiadoras propio, compra de discos duros Memoria. Licenciamiento de office 365.</p>	

	Estudio costo-beneficio de adquisición de computadoras - copiadoras, 2021-2022.	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>La LMD cuenta con la Recertificación de la norma NORTIC A3:2014 referente a la publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano con la finalidad de promover a través del Portal transparencia, la reutilización y apertura de las informaciones hacia los clientes internos y externos. Asimismo, la institución cuenta con herramientas desarrolladas para la inclusión de sistemas y tecnologías para servicios, procesos y asistencia a los gobiernos locales, también para los procesos administrativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de Copias de Seguridad para el resguardo de la información institucional. • Software Antivirus utilizado para evitar, buscar, detectar y eliminar virus de la plataforma tecnológica. • Central telefónica diseñada bajo la tecnología de voz sobre IP elastic. <p>Evidencias: Servidor propio, redes y telefonía VoIP. Renovación licencias de los Software Firewall. Antivirus. Herramientas de copia de seguridad. Portal Datos Abiertos Nortic A3</p>	No se ha sistematizados la gestión de procesos, la planificación y el seguimiento de tareas.
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Con la finalidad de contar con herramientas de productividad de vanguardia, la LMD utiliza Microsoft 365, servicio a través del cual se pueden obtener características de almacenamiento adicional en línea y conectado a la nube que permite colaborar compartiendo archivos online desde	La LMD no utiliza la herramienta Microsoft Forms para la elaboración de encuestas de satisfacción de los servicios que ofrecemos.

	<p>varios equipos y dispositivos simultáneamente. Asimismo, se utilizan Office 365, Microsoft Teams, Carpetas compartidas, Intranet, mensajería instantánea, Outlook.</p> <p>La LMD Para la realización de eventos virtuales, tales como: seminarios, talleres, conferencias, charlas, etc., se utiliza la herramienta Microsoft Teams y Zoom.</p> <p>Evidencias: Sistema financiero y de recursos humanos, Aula virtual, Servidor propio, redes y telefonía.</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la LMD está trabajando para obtener la Certificación de la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web (NORTIC A2), la cual requiere un espacio para acceder a los servicios integrados de forma ágil.</p> <p>Como medio de comunicación y participación se utiliza el Chat Institucional. Portal de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias (311) con el cual los clientes pueden externar cualquier inquietud con los servicios ofrecidos.</p> <p>A los fines de mejorar los servicios en línea, y agilizar la ejecución de los procesos se realizó un incremento del ancho de banda para el uso eficiente de los servicios online, Sistema Integrado de Servicios, Central IP.</p> <p>La plataforma de la Intranet cuenta con un buzón de sugerencias que puede ser utilizado por los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha adoptado la NORTIC A5</p>

	<p>Portal web, Plataforma observatorio municipal Municipalidad en tus manos. Intranet</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Se evidencia que la LMD cuenta con un equipo de Seguridad de Información (cortafuego) que permite resguardar y proteger la información para mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información. Se implementan normas o protocolos y otras medidas para la protección de la seguridad tales como: Otorgar los accesos requeridos a la Plataforma TIC, Revalidación de los Perfiles de Usuarios, Respaldo de la Información Digital (Backup), Software Antivirus y Accesos Restringidos a las áreas que producen informaciones sensitivas.</p> <p>Evidencias: Desarrollo y Actualización de Software. Gestión Servicios TIC. (To Do) Mantenimiento de Infraestructura TIC. Procedimiento de Desarrollo de Software. Política de Control de Acceso Lógico. Formulario de Revalidación de los Perfiles de Usuarios. Software Antivirus. Control Accesos restringidos a las áreas.</p>	<p>No se cuenta con equipos tecnológicos nuevos para una mejor ejecución de los servicios ofrecidos. No se cuenta con una matriz de riesgos TIC. No se cuenta con un procedimiento de Control de Acceso Lógico a las Diferentes Aplicaciones y Base de Datos.</p>
<p>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</p>	<p>Se evidencia que la LMD está en proyecto la implementación de la Oficina sin Papeles con el objetivo de reducir la cantidad usada, y aportar al medio ambiente con la aplicación de un mecanismo.</p>	

<p>usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Se evidencia que la LMD desarrolla la gestión de residuos de los cartuchos de tóner con el reciclaje de estos correctamente.</p> <p>Evidencias: Acuerdo firma digital (OGTIG) Contenedores específicos para toner, Circular manejo eficiente de recursos.</p>	
---	---	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se evidencia un plan de remozamiento de la infraestructura. Contemplado en el PEI y conjunto de servicios en el portal.</p> <p>Evidencias: PEI Portal web. Procedimiento y contratación de creación de delegaciones regionales.</p>	<p>No se realiza la supervisión para el mantenimiento preventivo de las instalaciones, ni reportes de control de mantenimiento preventivo y correctivo de medios de transporte. No se cuenta con una organización del almacén. No se cuenta con una buena distribución de los espacios u oficinas.</p>
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia la intervención de áreas acorde a las necesidades.</p> <p>Evidencias: Informes de readecuación de espacios y áreas, Memorias institucionales.</p>	

<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>No existe política de ciclo de vida de un sistema integrado de gestión de instalaciones.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se utilizan nuestras instalaciones para las elecciones donde funcionan varios puntos de votación, dentro de la institución funcionan varias entidades asociativas de la municipalidad dominicana.</p> <p>Por ejemplo, utilización de los salones, aulas y espacios para actividades como elecciones, seminarios y otras actividades de la comunidad y grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Evidencias de actividades que se realizan dentro de la LMD de otras Instituciones, Federaciones, Junta Electoral, etc.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia la planificación y mantenimiento de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>Evidencias: Plan de Gestión Ambiental, informes de transportación y planta fija</p>	<p>No se supervisa el comportamiento del uso de combustible, para eficientizar su uso, No se promueve el apagado de los equipos electrónicos cuando no se estén usando.</p>
<p>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).</p>	<p>Se evidencia la realización de diagnósticos para la mejora de la infraestructura física y planificar la intervención.</p> <p>Evidencias: Plan de intervención, Plano de acceso al parqueo de la Institución, disponibilidad de estacionamientos y acceso a transporte público.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Documento Externo
SGC-MAP

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 Organización:		
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.	<p>Se evidencia que se 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, mediante: La actualización continua del mapa de procesos, la más reciente actualización fue realizada en octubre 2022 con la elaboración del PEI 2022-2026.</p> <p>Evidencias: Mapa de Procesos. PEI 2022-2026</p>	No se ha elaborado/actualizado el Manual de Procesos y Procedimientos.
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>Se evidencia, en cumplimiento con los lineamientos de la DIGEI, que se publica en el portal institucional la información en diferentes formatos que incluyen datos abiertos, a fin de que sea de mejor manejo y manipulación por los usuarios y grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Portal de datos abiertos página web</p>	No se ha adquirido un sistema automatizado (Software) para una gestión eficiente de los procesos.
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<p>Se evidencia que se 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, efectuando lo siguiente:</p> <p>El análisis FODA realizado para identificar la capacidad de hacer frente a los desafíos, (oportunidades y amenazas), a partir de las fortalezas y debilidades internas.</p>	

	<p>El análisis PESTEL, a fin de analizar el contexto organizacional y el entorno que afronta la LMD. El análisis de los factores críticos de éxito que pueden afectar el logro de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación, tales como los Planes Estratégicos Institucional (PEI) y Planes Operativos Anuales (POA) por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) de los directivos altos, medios y los colaboradores de las áreas misionales y de apoyo.</p> <p>Evidencias: Análisis FODA, PEI 2022-2026 Análisis PESTEL, PEI 2022-2026</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se evidencia que las responsabilidades de los productos e indicadores de los procesos son asignadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Plan Operativo Anual (POA), instrumento de planificación que detalla el responsable del proceso y las áreas involucradas. • El Manual de Descripción de Cargos por Competencias. • El Manual de Organización y Funciones en el que se identifican las funciones y responsabilidades de cada una de las unidades organizativas que lo integran. • Los procesos documentados que tienen una sección en la cual se especifican los responsables e involucrados. • Los acuerdos de desempeño donde se asignan las metas y compromisos individuales. <p>Evidencias: Manual de Descripción de Cargos por Competencias</p>	

	<p>Plan Operativo Anual. Manual de Organización y Funciones Mapa de Procesos. Sección Normativas de la Página web Institucional que tiene los procesos sustantivos documentados. Acuerdos de desempeño</p>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.		No se evidencia la optimización de los procesos, a través del análisis de simplificación de trámites.
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.	<p>Se evidencia benchlearning con la Dirección de Sistemas de Gestión Internos del MAP para aprender sobre sus prácticas de gestión de calidad y procesos.</p> <p>Evidencias: Fotografías de reunión de Benchlearning Correos de intercambio de información Correos de solicitudes de plantillas</p>	No se realiza suficientes Benchlearning y aplicación de las prácticas y lecciones aprendidas en los mismos.
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.).	<p>Se evidencia que la LMD está en proceso de elaboración de su primera Carta Compromiso al Ciudadano con el Ministerio de Administración Pública (MAP) como órgano rector, en la cual se visualizan los compromisos de mejora y los estándares e indicadores de calidad de los servicios que ofrece la LMD, los cuales son monitoreados para lograr la eficacia de dichos procesos. La misma se encuentra en proceso de aprobación en el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Evidencias: Informe de revisión de Carta Compromiso al Ciudadano del MAP Remisión de Carta Compromiso al Ciudadano al MAP</p>	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos,	Se evidencia que la LMD garantiza la protección de datos, para ello ha implantado procedimientos y	

<p>cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>herramientas, se realizan backup al servidor, y mediante la utilización de servicios en la nube a los equipos.</p> <p>Evidencias: Procedimiento Mantenimiento de infraestructura TIC. Print screen proceso backup.</p>	
---	--	--

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
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Involucra 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, otros.</p>	<p>El involucramiento de los usuarios de la Liga Municipal Dominicana para el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos se materializa en distintos modos, la misma posee dos órganos de toma de decisiones, Comité Ejecutivo constituido por aproximadamente 40 representantes de todos los ayuntamientos (158) que realizan sesiones cada mes.</p> <p>También se realiza de forma anual una asamblea con todos los ayuntamientos y de igual forma es un espacio para el debate, el conocimiento y la toma de decisiones. En su versión 2022 de 158 participaron 138 alcaldes, para un 87%. También participan de manera consistente representantes de los grupos de interés como asociaciones, federaciones y actores claves para la institución.</p> <p>Se realizan encuesta de satisfacción con 90% de confianza y 8% error admisible un total de 70 gobiernos locales de 199 que recibieron servicios. En la encuesta de clima 2021, La muestra definida tiene en cuenta un error general de 2.8 %, con un</p>	

	<p>nivel de confianza del 99% y 209 personas entrevistadas de 231.</p> <p>En la encuesta de satisfacción 2022 se ponderó una muestra de 108, logrando en efecto incrementado al alcanzar 148 consultas a nuestros usuarios.</p> <p>Evidencias: Reporte de encuesta satisfacción a usuarios y de clima laboral 202. Informe encuesta satisfacción 2022. Memorias institucionales, Listas de asistencias Consultas.</p>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se evidencia la implementación de herramientas tecnológicas para ofertar los servicios de la LMD.
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>Se evidencia la aplicación de la diversidad y la gestión de género para satisfacer las necesidades y expectativas en la definición de resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2026, a través de los Planes Operativos Anuales 2022 y 2023 elaborados apelando a la diversidad.</p> <p>Los productos y servicios que ofrece la LMD están dirigidos y aplican a todos los géneros por igual.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional</p>	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en	<p>Se evidencia que la información adecuada y fiable está disponible para asistir y asesorar a los clientes/ciudadanos e informarles sobre los cambios.</p>	

<p>versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las normativas emitidas. • Las publicaciones en la página web • Las resoluciones y circulares • Las Capacitaciones. Los Audiovisuales. <p>Se evidencia que en el portal web de la institución están disponibles los servicios brindados por la LMD junto a las informaciones relevantes relacionadas. Además, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) proporciona asistencia e informaciones a los ciudadanos/clientes que lo requieran.</p> <p>Se evidencia la fiabilidad de la información que la LMD suministra a la ciudadanía y las instituciones, a través de la satisfacción de los usuarios reflejada en las encuestas de servicios aplicadas, de acuerdo con lo planificado.</p> <p>Promover la accesibilidad a la organización con la ampliación del horario de servicios en el 2021, adicionalmente se realizan boletines institucionales, se publican las informaciones relevantes en la página web, redes sociales, y a través de la oficina de libre acceso a la información.</p> <p>Evidencias: Encuestas de Servicios Boletines/Brochures Página web, sección servicios</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se evidencia la realización de alianzas y convenios con grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Convenio con FEDOMU, MAP, ONE, MESCYT, CC35, MOPC, entre otros</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Por ejemplo, con el Convenio y línea de trabajo con 911, Plataforma interoperable LMD-MAP con el SISMAP, Portal Transaccional, Portal Transparencia.</p> <p>Evidencias: Convenios, Portales SISMAP, Portal Transaccional Portal Transparencia</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Mediante el Comité de Compras y Contrataciones, Portal Transaccional, Unidad de Compras, Relación de correos y chat con suplidores.</p> <p>Evidencias: Portal transaccional, Registros en unidad de compras.</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No se ha formulado los incentivos para la creación de procesos interorganizacionales compartiendo servicios y procesos.</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se evidencia la interacción con distintas instituciones, del Sector Público para facilitar la prestación de servicios y el intercambio de datos como son la Contraloría General de la República, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Presupuesto, Tesorería Nacional,</p>	

	<p>Dirección General de Compras y Contrataciones, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación (OGTIC) entre otros.</p> <p>Se evidencia un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos con la actualización continua del Mapa de Procesos en el cual se identifica la interacción de los servicios, entradas, salidas, proveedores y clientes.</p> <p>Se evidencia que se coordinan procesos de capacitación o entrenamiento con instituciones públicas, como son: CAPGEFI, INAP, Infotep, MEPyD, a fin de fortalecer el desarrollo de capacidades de los colaboradores de la LMD</p> <p>Evidencias: Correos de Solicitud de Asistencia al MAP. Mapa de Procesos. Correo de interacción con las instituciones Plan de capacitación</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se coordinó con el MAP Y FEDOMU un curso concurso de 12 Coordinadores de Control Interno. Se coordinó con FEDOMU la utilización de sus oficinas regionales para desarrollar los trabajos de asesorías financieras a los gobiernos locales.</p> <p>Se realizó en 2021 Y 2022 convenios con CONADIS, DIGEIG, MAP, FEDOMU, FEDODIM para impulso de servicios y productos coordinados como siguen:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Promoción de las políticas de inclusión y accesibilidad del Estado en los gobiernos locales y la propia LMD, con CONADIS. 	

	<p>2. Impulso de las Comisiones de Integridad y las acciones de gobierno abierto con DIGEIG Y FEDOMU.</p> <p>3. Impulso de reconocimientos e incentivos a gobiernos locales, planes de cobertura 100% SISMAP, apoyo a servicios de promoción e implantación de la carrera administrativa municipal, de fortalecimiento del control interno municipal, de las compras públicas y el uso de sistemas de servicios que se ofrecen a los gobiernos locales, con el MAP, FEDOMU, FEDODIM.</p> <p>Evidencias: Convenios Circulares Notas de prensa.</p>	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>En este aspecto, la encuesta 2020 arrojó que un 89.7% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor.</p> <p>En el 2022, el índice de satisfacción de los usuarios es de 96.6%.</p> <p>Evidencias:</p>	

	Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020. Informe de segunda encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, agosto 2022.	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	En este aspecto, la encuesta 2022 arrojó que un 99.7% fue el promedio de satisfacción. Evidencias: Informe de segunda encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, agosto 2022.	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	En este aspecto, la encuesta 2020 arrojó que un 89.6% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor. Evidencia: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	En este aspecto, la encuesta arrojó que un 89.6% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor. En este aspecto, la encuesta 2022 arrojó que un 99.3% fue el promedio de satisfacción. Evidencia: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020. Informe de segunda encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, agosto 2022.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	En este aspecto, la encuesta arrojó que un 88.4% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor.	

	<p>En este aspecto, la encuesta 2022 arrojó que un 96.6% fue el promedio de satisfacción.</p> <p>Evidencias: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020. Informe de segunda encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, agosto 2022.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>En este aspecto, la encuesta 2022 arrojó que un 96.6% fue el promedio de satisfacción en relación con la confianza y fiabilidad de nuestros servicios.</p> <p>Evidencias: Informe de segunda encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, agosto 2022.</p>	
<p>2) 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.).</p>	<p>En este aspecto, la encuesta 2022 arrojó que un 99.3% fue el promedio de satisfacción para la accesibilidad de los servicios y productos a nuestros usuarios.</p> <p>Evidencias: Informe de segunda encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, agosto 2022.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La encuesta 2022 sobre satisfacción de los usuarios arrojó que un 94.6% fue el promedio de satisfacción respecto a tiempos y plazos de entregas, así también se halló un promedio de satisfacción general con</p>	

	<p>nuestros servicios de 96.6% y el 97.3% consideró que el servicio que ha recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.</p> <p>Evidencias: Informe de segunda encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, agosto 2022.</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>En este aspecto, la encuesta arrojó que un 98.6% está satisfecho con los niveles de confianza de nuestros servicios, el 97.3% es la valoración del interés mostrado por nuestra institución, el 99.3% sobre el trato recibido. el 98.6% está satisfecho con la utilidad y suficiencia de las informaciones ofrecidas en los servicios, al tiempo el 97.3% consideró mejor o mucho mejor el servicio recibido que lo que esperaba.</p> <p>Evidencias: Informe de segunda encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, agosto 2022.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se cuenta con resultados de mediciones al respecto.
6) Agilidad de la organización.	<p>En este aspecto, el 97.3% consideró mejor o mucho mejor el servicio recibido que lo que esperaba.</p> <p>Evidencia: Informe de segunda encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, agosto 2022.</p>	
7) Digitalización en la organización.		No se cuenta con resultados de mediciones al respecto.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>En 2020, 89.9% valora entre 8 y 10 que define como máximos niveles de satisfacción, la facilidad con la que la LMD ofrece sus servicios a los gobiernos locales y que define la capacidad de respuesta. En 2022, se halló que la satisfacción con estas variables fue 94.6%.</p> <p>Evidencias: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020. Informe de segunda encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, agosto 2022.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Número máximo de 15 días, en el año 2019 se procesaron 29 solicitudes de información, con un 100% de respuestas dentro de plazo de 15 días, también se externó 1 reclamación, siendo respondida en tiempo oportuno. Esto verificado en el portal web en estadísticas 311 y estadísticas de oficina de libre acceso a la información pública.</p> <p>En el año 2021 se recibieron 22 solicitudes de información, de las cuales 21 fueron respondidas en plazo, antes de 15 días, y 1 fue rechazada. En el año 2022, a la actualidad se han recibido 39, de las cuales 14 han sido resueltas antes de los 5 días, y 21 en un plazo mayor a 5 días y menor a 15 días; 10 habiendo sido redireccionadas a otras instituciones. También dos rechazadas.</p>	<p>No se han sistematizado las estadísticas de atención a quejas a través de redes sociales.</p>

	Evidencias: Estadísticas institucionales de atención a quejas, sugerencias.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se ha medido.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No hay carta compromiso. En proceso de aprobación del MAP.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Existen 13 canales de información, citamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web, Portal Transparencia, (6637 visitas en 2022) • Cuatro redes sociales, (facebook 5374 seguidores, 101 seguidos; Twitter 244 Siguiendo • 8.220 seguidores; Instagram 1009 publicaciones, 4557 seguidores y 267 seguidos; YouTube 74 suscriptores. • Libre Acceso Información, Buzón en línea 311 y Oficinas de atención directa al usuario (22 solicitudes en 2021, 39 solicitudes 2022) • Buzón Físico (0 quejas presentadas) • Portal SISMAP Municipal servicios, (119 gobiernos locales registrados y 1,974 interacciones durante diciembre 2021 noviembre 2022) • Portal transaccional, • Municipalidad en tus manos en sus 2 meses operativo tiene un registro de 1,525 visitantes distintos y un total de visitas de 2042. <p>Evidencias:</p>	No se han definido ratios de eficiencia de canales de información.

	<p>Portal Web, Redes sociales, Portal Transparencia, Libre Acceso Información, Buzón en línea 311, Buzón Físico, Portal SISMAP municipal servicios, Oficinas de atención directa al usuario, Portal transaccional.</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>El 100% de los servicios e informaciones está disponible en el portal web, el catálogo de servicios públicos del MAP y se difunden de manera sistemática y periódica por las redes sociales, así como estadística de prestación en el portal transparencia.</p> <p>Evidencia: Portal web, Portal observatorio servicios públicos, redes sociales, Brochures de servicios.</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>En el portal web está disponible el Plan Estratégico, el Plan Operativo, el Plan Anual de Compras, así como los informes periódicos de avances, las memorias institucionales, las estadísticas de servicios, además la institución realiza rendición de cuentas anual y se informa a nuestros grupos de interés los resultados del desempeño institucional.</p> <p>Evidencia: Portal web, Portal transparencia, Memorias institucionales, Informes de seguimiento al plan operativo anual, Agenda de asambleas, fotografías Registros Discursos de rendición de cuentas.</p>	<p>No se ha desarrollado carta de servicio o de compromiso, actualmente en proceso de aprobación por el MAP.</p>

<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se disponen de 13 canales de información sobre servicios a usuarios, monitoreados de manera interna y externa a través de las instituciones control del Estado, estos seguimientos involucran a la autoridad mayor de la institución, se busca que la información esté actualizada y sea la necesaria para los usuarios y cualquier ciudadano. Ej. Portal Web, Transparencia y Libre acceso.</p> <p>Evidencias: Portal transparencia y su evaluación, Portal web Redes sociales.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La institución ha definido un horario de atención a servicios de 8:00 am a 4:00 pm, observable en el portal web y catálogo de servicios, Al tiempo, el Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020. En este aspecto, la encuesta arrojó que un 87% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor Valoración y 1 la peor.</p> <p>En la encuesta 2022, el 99.3% mostró satisfacción con el horario de atención y prestación de servicios.</p> <p>Evidencia: Portal web, Brochures servicios, Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020, Informe segunda encuesta de satisfacción agosto 2022.</p>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020. En este aspecto, la encuesta arrojó que un 85.8% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor.</p>	

	<p>En la encuesta 2022, se halló un nivel de satisfacción de 93.9% con el tiempo de espera para confirmar la recepción de la solicitud de servicios y un 92.6% con el tiempo que tardamos en entregar el servicio.</p> <p>Evidencias: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020 Informe segunda encuesta de satisfacción agosto 2022.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020. En este aspecto, la encuesta arrojó que un 85.8% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor.</p> <p>En la encuesta 2022, se halló un nivel de satisfacción de 93.9% con el tiempo de espera para confirmar la recepción de la solicitud de servicios y un 92.6% con el tiempo que tardamos en entregar el servicio.</p> <p>Evidencias: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020 Informe segunda encuesta de satisfacción agosto 2022.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los servicios en su generalidad son gratuitos para nuestros usuarios.</p> <p>Evidencias: Catálogo de servicios, Portal web</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020. En este aspecto, la encuesta arrojó que un 86.9% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor. En el portal web,</p>	

	<p>están identificados los responsables de los distintos servicios que ofrece la institución.</p> <p>Evidencias: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>La Liga Municipal Dominicana posee dos órganos de toma de decisiones, Comité Ejecutivo constituido por representantes de todos los ayuntamientos (40) y que realiza sesiones mensuales con una media de asistencia de 93%, y es un espacio para el conocimiento de decisiones que afectan los servicios y productos de la institución.</p> <p>También se realiza de forma anual una asamblea con todos los ayuntamientos y de igual forma es un espacio para el debate, el conocimiento y la toma de decisiones, con una media de participación en los últimos años de 76% de los miembros con derecho a voto. En su versión 2022 de 158 participaron 138 alcaldes, para un 87%. También participan de manera consistente representantes de los grupos de interés como asociaciones, federaciones y actores claves para la institución.</p> <p>Encuesta de satisfacción con 90% de confianza y 8% error admisible un total de 70 gobiernos locales de 199 que recibieron servicios. En la encuesta de clima 2021, La muestra definida tiene en cuenta un error general de 2.8 %, con un nivel de confianza del 99% y 209 personas entrevistadas de 231.</p>	

	<p>En la encuesta de satisfacción 2022 se ponderó una muestra de 108, logrando en efecto incrementado al alcanzar 148 consultas a nuestros usuarios.</p> <p>Evidencia: Reporte de encuesta satisfacción a usuarios y de clima laboral 2021, Informe encuesta satisfacción 2022. Memorias institucionales, Listas de asistencias Consultas.</p>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Se reporta y se atiende el 100% de las quejas y solicitudes, evidencia en la publicación del portal transparencia.</p> <p>Evidencia: Estadísticas institucionales</p>	No se ha elaborado ratios de sugerencias implementadas.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>Por ejemplo, un 43% de gobiernos locales habilitados usan plataforma SISMAP servicios www.observatoriomunicipal.gob.do para la asistencia técnica, documentación y carga documental en línea al 2020; al 2022 se cuenta con 127 gobiernos locales habilitados de los cuales el 89% está registrado y el 83% está activo.</p> <p>Al tiempo, se ha desarrollado una nueva plataforma con datos municipales con la integración de los 393 gobiernos locales, al tiempo usuarios de nuestros servicios, donde se ofrece información vinculante a éstos, municipalidadentusmanos.gob.do.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Municipalidad en tus manos en sus 2 meses operativo tiene un registro de 1,525 visitantes distintos y un total de visitas de 2042. <p>Evidencia: Portal observatorio municipal, Informes del área,</p>	

	Informes SISMAP, Portal municipalidadentusmanos.gob.do	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		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.	<p>Encuesta de satisfacción con 90% de confianza y 8% error admisible un total de 70 gobiernos locales de 199 que recibieron servicios.</p> <p>En la encuesta de clima 2021, La muestra definida tiene en cuenta un error general de 2.8 %, con un nivel de confianza del 99% y 209 personas entrevistadas de 231.</p> <p>En la encuesta de satisfacción 2022 se ponderó una muestra de 108, logrando en efecto incrementado al alcanzar 148 consultas a nuestros usuarios.</p> <p>Evidencia: Reporte de encuesta satisfacción a usuarios y de clima laboral 2021, e informe encuesta satisfacción 2022.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Las estadísticas de servicios durante el año 2022 denotan la entrega contra solicitudes de 4,093 servicios.	

	<p>Al tiempo la Dirección de enlace dispone de canales de contacto con los usuarios directos a través de mail, red social interna, y atención directa telefónica a través de la Dirección de Enlace con los gobiernos locales con los 393 gobiernos locales, al tiempo la comunicación con grupos asociativos es muy cotidiana para acordar y consolidar las relaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web, Portal Transparencia, (6637 visitas en 2022) • Cuatro redes sociales, (facebook 5374 seguidores, 101 seguidos; Twitter 244 Siguiendo • 8.220 seguidores; Instagram 1009 publicaciones, 4557 seguidores y 267 seguidos; Youtube 74 suscriptores. • Libre Acceso Información, Buzón en línea 311 y Oficinas de atención directa al usuario (22 solicitudes en 2021, 39 solicitudes 2022) • Buzón Físico (0 quejas presentadas) • Portal SISMAP Municipal servicios - observatorio municipal, (119 gobiernos locales registrados y 1,974 interacciones durante diciembre 2021 noviembre 2022) <p><i>Municipalidad en tus manos.</i> En sus 2 meses de operación tiene un registro de 1,525 visitantes distintos y un total de visitas de 2042.</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Las mediciones del portal transparencia en la actualidad presenta una evaluación por parte de la DIGEIG de 97%, al tiempo, las mediciones que realiza Contrataciones Públicas sobre cumplimiento ley de compras y uso del portal transaccional refleja actualmente 100% en las mediciones.</p> <p>Evidencias: Reportes de seguimiento,</p>	

	Dashboard poder ejecutivo de indicadores de gestión.	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Grado de satisfacción general entre 8 y 10, de un 84.6 % que se manifiestan como los valores que representan la mayor satisfacción; de parte de nuestros usuarios.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021 se encontró que un 62.13% de los colaboradores percibe como alto o muy alto su nivel de satisfacción y pertenencia con la institución; así un 71.29% valora como alto o muy alto su satisfacción con el trabajo que realiza en la LMD.</p> <p>Evidencia: Informe de encuesta de clima organizacional 2021</p>	No se han medido la percepción de las personas en 2022.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>El 100% de las áreas de trabajo es consultada para la definición de las tareas operativas orientadas a la visión de la institución, evidenciado en actas de reuniones de planificación y seguimiento, así como consultas y circulares. Sobre el particular, en la encuesta de clima laboral 2021 se halló que el 65.87% afirmó que siempre se trabaja en equipo y otro 15.87 consideró que casi siempre. También el 77.88% consideró que siempre o casi siempre existe comunicación dentro del grupo de trabajo.</p>	No se han medido la percepción de las personas en 2022.

	Evidencia: Informe de encuesta de clima organizacional 2021	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	En la encuesta de clima organizacional 2021 se halló que la percepción de los empleados respecto a los planes y acciones para mejorar el trabajo indique que el 44.93% considera que la LMD siempre o casi siempre tiene planes y acciones para la mejora del trabajo, mientras que el 36.71% afirma que estos planes y acciones no son tan frecuentes o nulos, y un 18.36% afirma no saber de su existencia. Evidencia: Informe de encuesta de clima organizacional 2021	No se han medido la percepción de las personas en 2022.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Por ejemplo, durante el 2019 y 2020 se hizo una denuncia vía buzón de ética y otra denuncia de manera directa al comité de ética, ambas se aplicaron lo que dictaminó la ley al respecto. Evidencia: Acciones de personal, Informes de comisión de ética.	No se han medido la percepción de las personas en 2022.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.		No se han incluido en las mediciones de percepción de las personas. Percepción sobre mecanismos de consulta y diálogo. No se han medido la percepción de las personas en 2022.
6) La responsabilidad social de la organización.		No se han incluido en las mediciones de percepción de las personas percepción sobre la responsabilidad social de la organización. No se han medido la percepción de las personas en 2022.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se han medido la percepción de las personas en 2022.
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se han medido la percepción de las personas en 2022.

9) La agilidad de la organización.		No se han medido la percepción de las personas en 2022.
------------------------------------	--	---

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
Opinión del personal respecto a:		
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 RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>En 2021.Liderazgo: El 46.07% opina la frecuencia con que los directivos se preocupan por mantener niveles de motivación elevados, suele ser ausente u ocasional. Funciones claramente definidas. El 55.07% considera que no son tan frecuentes, nulas o afirman no saber de su existencia. Información suficiente y adecuada: El 74.40% de los empleados piensa que su supervisor inmediato siempre o casi siempre suministra información suficiente y adecuada para realizar las responsabilidades, incluso para mejorar. Disponibilidad de recursos: un 45.45% piensa que es regular y 26.79% que es mala o muy mala la disponibilidad de recursos para realizar bien su trabajo.</p> <p>Evidencia: Informe 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.</p>	No se han medido la percepción de las personas en 2022.
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>En 2021 Planes y acciones para la mejora del trabajo: El 55.07% considera que no son tan frecuentes, nulas o afirman no saber de su existencia.</p> <p>Evidencia: Informe 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.</p>	No se han medido la percepción de las personas en 2022.
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>En 2021 Distribución de la carga de trabajo: Un 70.39% la ve buena o muy buena.</p> <p>Evidencia:</p>	No se han medido la percepción de las personas en 2022.

	Informe 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.	
4) La gestión del conocimiento.		No se han medido la percepción de las personas en 2022.
5) La comunicación interna y los métodos de información.		No se han medido la percepción de las personas en 2022.
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	En 2021, Trabajo en equipo: El 81.74% piensa que siempre o casi siempre se fomenta y se desarrolla en la institución ese valor. Satisfacción, pertenencia y bienestar con el trabajo: El 62.13% percibe como alto o muy alto el nivel de satisfacción y pertenencia con la institución y a su vez, en un 71.29% valora como muy alto o alto el grado de bienestar con el trabajo que realizan. Evidencia: 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.	No se han medido la percepción de las personas en 2022.
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	En 2021, Planes y acciones para la mejora del trabajo: El 55.07% considera que no son tan frecuentes, nulas o afirman no saber de su existencia. Evidencia: 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.	No se han medido la percepción de las personas en 2022.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	En 2021, Ambiente de Trabajo: El 74.63% lo valora como bueno o muy bueno. Evidencia: 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.	No se han medido la percepción de las personas en 2022.

<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>En 2021, el 53.92% opina que la frecuencia con que los directivos se preocupan por mantener niveles de motivación elevados suele ser siempre o casi siempre.</p> <p>Sobre Equidad y bondad de beneficios laborales: El 73.66% no tiene certeza ni claridad de que tengan estas características.</p> <p>Evidencia: Informe 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.</p>	<p>Elaborar y aplicar plan de mejora del clima organizacional, e incluir mediciones de cultura de innovación institucional</p> <p>No se han medido la percepción de las personas en 2022.</p>
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>En 2021, el 53.92% opina que la frecuencia con que los directivos se preocupan por mantener niveles de motivación elevados suele ser siempre o casi siempre.</p> <p>Evidencia: 1ra. , 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.</p>	<p>No se han medido la percepción de las personas en 2022.</p>
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>En 2021, Disponibilidad de recursos: un 45.45% piensa que es regular y 26.79% que es mala o muy mala la disponibilidad de recursos para realizar bien su trabajo.</p> <p>Evidencia: Informe 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.</p>	<p>Elaborar y aplicar plan de mejora del clima organizacional, e incluir mediciones de cultura de innovación institucional.</p> <p>No se han medido la percepción de las personas en 2022.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>		<p>No se ha medido la percepción de las personas acerca del plan de carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>

		No se han medido la percepción de las personas en 2022.
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En 2021, Compromiso con el trabajo de los colaboradores: El nivel de compromiso de la institución con el trabajo que realizan los empleados es en 45.15% percibido como regular y en 13.59% como bajo o muy bajo.</p> <p>Satisfacción, pertenencia y bienestar con el trabajo: El 62.13% percibe como alto o muy alto el nivel de satisfacción y pertenencia con la institución y a su vez, en un 71.29% valora como muy alto o alto el grado de bienestar con el trabajo que realizan.</p> <p>Evidencia: Informe 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.</p>	No se han medido la percepción de las personas en 2022.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Realizados Plan de Capacitación 2019, 2020 y en implementación 2021. Se cuenta con registros de participación e informes de implementación.</p> <p>Evidencia: Informes de capacitación y estadísticas</p>	<p>No se han incluido en mediciones Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p> <p>No se han medido la percepción de las personas en 2022.</p>

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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, etc.).	Mediciones de Indicadores de rotación del año 2019 fue de 3.5%. El nivel de absentismo es de 8.71. El número de quejas se recogen por OAI, Portal 311, y buzón físico. Que son procesadas y publicadas. 16 quejas internas recibidas en 2017 y en el primer trimestre del 2018.	No se ha actualizado las mediciones sobre nivel de absentismo y rotación del personal.

	<p>En 2021 y 2022 sólo se ha registrado una queja en el buzón institucional, la cual fue gestionada satisfactoriamente.</p> <p>Evidencia: SISMAP PODER EJECUTIVO, Análisis y cálculos de Dpto. Recursos Humanos, Informes de quejas y sugerencias recibidas.</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>El 88.94% del personal respondió la encuesta de clima organizacional 2021.</p> <p>En asamblea elección de la Asociación de servidores públicos participó el 51% de los empleados de los grupos ocupacionales habilitados a participar, realizada en septiembre de 2021.</p> <p>Se realizó un evento por día de las madres donde participaron 110 colaboradoras en la condición de madres.</p> <p>Evidencia: Informe encuesta de clima organizacional 2021, informes y actas asambleas ASP-LMD.</p>	No se ha medido el número de propuestas de mejora y participación en grupos de discusión internos.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Buzón de ética institucional establecido y estadísticas coordinadas con DIGEIG, Se reportaron en 2020 dos dilemas éticos en estos mecanismos y ambos dieron lugar a acciones en el marco de la ley.</p> <p>Durante el 2021-2022 no se han reportado dilemas éticos.</p> <p>Evidencia: Acciones de personal, Informes de la comisión de ética.</p>	

<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia la frecuencia de participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social en el desarrollo de las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Firma de convenio con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) con el objetivo de establecer mecanismos de cooperación y promoción para el desarrollo de acciones que favorezcan la accesibilidad universal, la salud, la educación, el acceso al trabajo, la promoción, protección y desarrollo social de las personas con discapacidad, en julio 2021. 2. Participación de jornadas por día nacional de limpieza (mes de septiembre) desde el año 2017 hasta el 2022, asumiendo zonas de la ciudad Santo Domingo, como Playa de Güibía y otros sectores de la ciudad. 3. Participación en intercambios de experiencias sobre reciclaje inclusivo, con una comisión de Perú, encargada del proyecto Clean Cities, Blue Oceans (CCBO) o Ciudades Limpias Océano Azul financiado por la USAID en 2022. 4. La Liga Municipal Dominicana (LMD) realizó taller internacional para buscar experiencias para la construcción de políticas públicas que favorezcan la inclusión de los recicladores base en nuevos sistemas de gestión de residuos, 2019 y distintas sensibilizaciones a nivel nacional en 2021 y 2022 entorno al reciclaje inclusivo con recicladores de base y ciudadanos interesados. 	<p>No se ha medido la frecuencia de participación en actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>
--	--	--

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Personal LMD recogen 800 toneladas de desperdicios en inicio jornada limpieza SDE, julio, 2021 6. Firma de convenio con Fundación Solidaridad en 2022, para el fomento de la participación ciudadana en la formulación y ejecución de los presupuestos municipales. 7. Disposición de recursos para apoyo en valor de más de 37,4 millones de pesos en apoyo de al menos 25 organizaciones y más de 35 actividades vinculadas al arte, la cultura, el deporte, la participación ciudadana durante el año 2022. <p>Evidencias: Fotos y relación de asistencias a jornadas, Página Institucional, Notas de prensa, Informes.</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>La encuesta de satisfacción a usuarios de los servicios sobre el punto de la profesionalidad y confianza en el personal de la institución. Un 73.9% valoró como entre 9- 10, el trato que le ha dado el personal, en una escala entre 1 y 10, siendo este último valor el de mayor satisfacción. En esta misma escala, el 78.2% consideró entre 9 y 10, el grado de profesionalidad del personal, y el 76.8% consideró entre 9 y 10 el grado de confianza que le transmite el personal de la LMD.</p> <p>Evidencia: Informe Encuesta a usuarios 2020</p>	<p>No se han medido la percepción de las personas en 2022.</p> <p>No se cuentan con datos sobre la cantidad de horas dedicada a formación en temas de atención a los usuarios.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>La realización periódica de acuerdos y evaluación de desempeño del personal, en 2020, 95% realizó acuerdos de desempeño, sobre el cual el 97% fue evaluado.</p> <p>En 2021, el 70% realizó acuerdos de desempeño y sobre este el 60% realizó la correspondiente evaluación de desempeño.</p> <p>Se evidencia la detección de necesidades de capacitación resultados de las sugerencias realizadas por los colaboradores y supervisores.</p> <p>Evidencia: Registro e informes del dpto. Recursos humanos, SISMAP PODER EJECUTIVO. Plan de Capacitación 2021, 2023 y 2023 Informes de detección de necesidades de capacitación.</p>	<p>No se han medido los índices de resultados de indicadores relacionados con el rendimiento individual.</p>
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>La Liga Municipal Dominicana tienen un 57.19 en los resultados del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico, y actualmente ejecuta un plan de acción para mejorar la infraestructura tecnológica, y los distintos indicadores incorporados en el Iticge.</p> <p>Se evidencia el uso de Office 365, incluido el correo electrónico interno, Teams, Google Meet y Zoom para reuniones, capacitaciones, seminarios y otros eventos y actividades.</p> <p>Se disponen de planes y de avances en la implementación de estos relativos a la automatización de servicios externos e internos, mensajería, documentación, trámites internos. Así también como inventarios de cantidad de equipos requeridos, acorde al cual se van desarrollando compras según la disponibilidad financiera.</p>	

	<p>Evidencia: Página institucional, Listados de participantes en socializaciones y reuniones a través de las distintas herramientas tecnológicas. Relación de colaboradores que poseen equipos tecnológicos, Informes Tics, Informes Iticge, Office365 Panel administrador.</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>La LMD dispone de un plan de capacitación 2022 de su personal, que al tercer trimestre del año tiene una valoración de ejecución de 85% en la evaluación del órgano rector, el INAP. Al tiempo ya hizo la detección de necesidades del Plan de capacitación 2023.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación 2022, Informes trimestrales de ejecución, Informe Diagnóstico de Necesidades 2023, Portal SISMAP gestión pública.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>De forma anual se realizan actividades de reconocimiento individual y de equipos, durante el mes de diciembre, realizando versiones 2018 y 2019.</p> <p>En 2020, por motivo de la pandemia varió el esquema de reconocimientos al personal, debido a las restricciones sanitarias y económicas.</p> <p>Durante el 2021 y 2022 se han aplicado como reconocimiento al personal en forma colectiva, realizando encuentros con las madres, padres y en fin de año, con la entrega de un aporte económico a cada empleado en función de sus ingresos.</p>	<p>No se realizaron acciones de reconocimiento individual en el año 2021 y 2022.</p>

	Evidencia: Informe, Videos Notas de actividad de fin de año	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: 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.	La LMD ha desarrollado un conjunto de acciones añadidas a su misión institucional para ofrecer asistencia a los gobiernos locales, que impactan en la calidad de vida de la gente. Entre ellas: <ul style="list-style-type: none"> • Firma de convenio con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) con el objetivo de establecer mecanismos de cooperación y promoción para el desarrollo de acciones que favorezcan la accesibilidad universal, la salud, la educación, el acceso al trabajo, la promoción, protección y desarrollo social de las personas con discapacidad, en julio 2021. 	No se ha medido la percepción de la sociedad con relación al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos.

- Participación de jornadas por día nacional de limpieza (mes de septiembre) desde el año 2017 hasta el 2022, asumiendo zonas de la ciudad Santo Domingo, como Playa de Güibia y otros sectores de la ciudad.
- Participación en intercambios de experiencias sobre reciclaje inclusivo, con una comisión de Perú, encargada del proyecto Clean Cities, Blue Oceans (CCBO) o Ciudades Limpias Océano Azul financiado por la USAID en 2022.
- La Liga Municipal Dominicana (LMD) realizó taller internacional para buscar experiencias para la construcción de políticas públicas que favorezcan la inclusión de los recicladores base en nuevos sistemas de gestión de residuos, 2019 y distintas sensibilizaciones a nivel nacional en 2021 y 2022 entorno al reciclaje inclusivo con recicladores de base y ciudadanos interesados.
- Personal LMD recogen 800 toneladas de desperdicios en inicio jornada limpieza SDE, julio, 2021
- Firma de convenio con Fundación Solidaridad en 2022, para el fomento de la participación ciudadana en la formulación y ejecución de los presupuestos municipales.
- Disposición de recursos para apoyo en valor de más de 37,4 millones de pesos en apoyo de al menos 25 organizaciones y más de 35 actividades vinculadas al arte, la cultura, el deporte, la participación ciudadana durante el año 2022.
- Cinco (5) talleres sobre Manejo Integral de Residuos Sólidos (MIRS) en la escuela básica La Gina (13 participantes) y en los liceos El Millón (41 participantes en dos tandas), Angélica Massé (39 participantes) y Amín Abel Hasbún (39 participantes). Febrero 2022.

	<ul style="list-style-type: none"> • Taller sobre el manejo de los residuos sólidos en las comunidades, dirigido a la sociedad civil de Higüey en compañía de los técnicos de la fundación Vida, Salud y Desarrollo Integral Sostenido (VISADIS). A la actividad asistieron unas 87 personas. Marzo 2022. • Levantamiento técnico de generación de residuos sólidos en carreteras a nivel Nacional y formulación de propuesta para su ejecución. Mayo 2022. • Impartición de charla sobre reciclaje y sostenibilidad en la escuela Paulina Jiménez del municipio de La Romana, en colaboración con la fundación Vida, Salud y Desarrollo Integral Sostenido (VISADIS), en donde se capacitaron 61 estudiantes. Mayo 2022. • Socialización del material de capacitación en materia del manejo adecuado de residuos sólidos a nivel domiciliario dirigido a los líderes comunitarios involucrados en el Proyecto Múltiple Presa de Monte Grande, junio 2022. <p>Evidencias: Fotografías y relación de asistencias a jornadas, Página Institucional Notas de prensa, Informes.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		<p>No se ha medido la percepción de la sociedad con relación al enfoque de la organización a cuestiones medioambientales.</p>
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La LMD ha desarrollado un conjunto de acciones añadidas a su misión institucional de ofrecer asistencia a los gobiernos locales, que impactan en la calidad de vida de la gente. Entre ellas:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Firma de convenio con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) con el objetivo de establecer mecanismos de cooperación y promoción para el desarrollo de acciones que favorezcan la accesibilidad universal, la salud, la educación, el acceso al trabajo, la promoción, protección y desarrollo social de las personas con discapacidad, en julio 2021. 2. Firma de convenio con Fundación Solidaridad en 2022, para el fomento de la participación ciudadana en la formulación y ejecución de los presupuestos municipales. 3. Disposición de recursos para apoyo en valor de más de 37,4 millones de pesos en apoyo de al menos 25 organizaciones y más de 35 actividades vinculadas al arte, la cultura, el deporte, la participación ciudadana durante el año 2022. 4. Asistencia al municipio El Seibo a raíz de los impactos de la tormenta Fiona, canalizando ayuda del gobierno y con recursos propios en beneficio de la población afectada. <p>Evidencias: Fotos y relación de asistencias a jornadas, Página Institucional, Notas de prensa, Informes.</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La LMD como ente asesor de los gobiernos locales se vincula a las funciones de éstos para impulsar el desarrollo local. En este sentido, el conjunto de asistencia que ofrecemos impacta en una reducción del presupuesto que podría dedicar a subcontratación de servicios, recursos</p>	

	<p>humanos. En equipos de recolección se invirtió en 2022 más de 300 millones de pesos, en incentivos a buenas prácticas 112 millones de pesos, en acciones de capacitación supera los 40 millones de pesos.</p> <p>Además, se ha canalizado un programa de apoyo a obras de competencias municipal con transferencia de 4,000 mil millones de pesos, en 2022 y con el anuncio en 2023 de una reedición de este programa; que vincula a construcción de aceras y contenes, mercados, mataderos, cementerios, funerarias, que impactan en la calidad de vida de la gente, al tiempo permiten fortalecer las capacidades administrativas de los gobiernos locales, que redundan en el fortalecimiento institucional, por ejemplo con el impulso a compras públicas acorde a ley, difusión de actos, atención de demandas ciudadanas.</p> <p>Evidencias: Portal Web, Noticias, Nota de prensa, Informes y memorias LMD, Estadística de servicios.</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>En 2022, la LMD impulsó junto a contrataciones públicas la cantidad de gobiernos locales que realizan sus compras a través del portal transacción, esto es a raíz de condicionar apoyos especiales a estos últimos, con capacitación y asistencia técnica.</p> <p>También viene impulsando junto al MAP la inclusión de todos los gobiernos locales en el SISMAP MUNICIPAL, lanzando un programa especial el 29 de noviembre de 2022.</p> <p>Además, suscribió una circular con informaciones y compromisos para impulsar la carrera administrativa municipal, este noviembre 2022.</p>	

	<p>Desde enero de 2022, contrató a 12 profesionales, creando una unidad operativa para apoyar el control interno municipal, en una novedosa alianza con FEDOMU Y EL MAP.</p> <p>Evidencias: Notas de prensa, Portal web, Memoria institucional, Informes, Circular carrera administrativa, Plan de inclusión 100 gobiernos locales SISMAP, Presupuesto LMD, Informes de ejecución de presupuesto, detalles programa de apoyo a gobiernos locales.</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>La LMD contribuye a la sostenibilidad ambiental impactando en beneficio de ésta de diversas formas:</p> <p>Es parte de su accionar y cultura participar de las jornadas por día nacional de limpieza (mes de septiembre) desde el año 2017 hasta el 2022, también promueve el intercambios de experiencias sobre reciclaje inclusivo, por ejemplo con una comisión de Perú, encargada del proyecto Clean Cities, Blue Oceans (CCBO) o Ciudades Limpias Océano Azul financiado por la USAID en 2022 y la realización del taller internacional para buscar experiencias para la construcción de políticas públicas que favorezcan la inclusión de los recicladores base en nuevos sistemas de gestión de residuos en 2019, al tiempo impulsó en 2021 la iniciativa en RD de Alcaldes por el Clima Junta la Organización Internacional CC35, en adición ha realizado distintas sensibilizaciones a nivel nacional en 2021 y 2022 entorno al reciclaje inclusivo con</p>	

	<p>recicladores de base y ciudadanos interesados, impactando a 382 ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Convenio CC35, Fotos y relación de asistencias a jornadas, Página Institucional, Notas de prensa, Informes, Memorias institucionales.</p>	
<p>7) 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.).</p>	<p>La Liga Municipal Dominicana cierra el año 2022 con los siguientes resultados en las evaluaciones que tienen que ver con transparencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento ley de compras 100% 2. Cumplimiento ley de acceso a la información pública 97%. 3. Cumplimiento normativas contables 97%. <p>Evidencia: Informes de transparencia de DIGEIG y 2021, 2022 Dashboard de evaluaciones de metas presidenciales.</p>	<p>No se ha medido la percepción de la sociedad con relación a la accesibilidad y transparencia de la LMD.</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>En la renovación de la flota vehicular por vehículos de mayor eficiencia, puesta en disposición de bienes nacionales y donación a otras instituciones de vehículos de alto costo y consumo, reemplazando por métodos más prácticos y eco amigables de movilidad.</p> <p>La LMD remodela su estructura física y en la misma ha contemplado la colocación de paneles solares para el acceso a energía limpia.</p>	<p>No se realizan mediciones sobre este aspecto. Se propone incluir en las mediciones.</p>

	<p>También dispone de 8 puntos para el acopio de residuos sólidos producidos por la institución en forma separada, para orgánicos, papel, vidrio, plásticos.</p> <p>Se emitió en 2021 y 2022 circulares para la estimulación de ahorro energético en oficinas y el buen uso de luminarias y aires acondicionados, así como charlas alusivas a las mismas.</p> <p>Evidencias: Circulares, Convocatorias, Plan de remodelación edificio, Procesos de compras flota vehicular, Traslado - donación de equipos, Convenios.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Existe buena calidad de relaciones y una buena frecuencia de éstas con grupos relevantes, por ejemplo, las asociaciones municipalistas y organizaciones del sector expresadas en la firma de convenios, actividades conjuntas, esfuerzos compartidos y la realización de eventos sin incidentes.</p> <p>La Liga Municipal Dominicana posee dos órganos de toma de decisiones, Comité Ejecutivo constituido por representantes de todos los ayuntamientos (40) y que realiza sesiones mensuales con una media de asistencia de 93%, y es un espacio para el conocimiento de decisiones que afectan los servicios y productos de la institución.</p> <p>También se realiza de forma anual una asamblea con todos los ayuntamientos y de igual forma es un espacio para el debate, el conocimiento y la toma de decisiones, con una media de participación en los</p>	

	<p>últimos años de 76% de los miembros con derecho a voto. En su versión 2022 de 158 participaron 138 alcaldes, para un 87%. También participan de manera consistente representantes de los grupos de interés como asociaciones, federaciones y actores claves para la institución.</p> <p>La Encuesta de satisfacción ha obtenido un 90% de confianza y 8% error admisible para un total de 70 gobiernos locales de 199 que recibieron servicios.</p> <p>En la encuesta de clima 2021, La muestra definida tiene en cuenta un error general de 2.8 %, con un nivel de confianza del 99% y 209 personas entrevistadas de 231.</p> <p>En la encuesta de satisfacción 2022 se ponderó una muestra de 108, logrando en efecto incrementado al alcanzar 148 consultas a nuestros usuarios.</p> <p>Evidencia: Reporte de encuesta satisfacción a usuarios y de clima laboral 2021, e informe encuesta satisfacción 2022. Memorias institucionales, listas de asistencias, Consultas. Informes ejecución de convenios Realización de sesiones del Comité Ejecutivo Asamblea de municipios Reconocimientos recibidos por grupos de interés, Integración de grupos relevantes a organismos creados como Comité Consultivo LMD. Actas de asamblea general Actas de las sesiones del comité ejecutivo Informes Operativos Plan Estratégico</p>	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de	Se realiza un seguimiento 5 días a la semana, laborables, a las noticias en medios de prensa	No se ha medido tipos índices o grados de percepción.

Documento Externo
SGC-MAP

<p>comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>escritos y digitales, relacionándola con municipalidad, y los ejes estratégicos de la gestión, se cataloga como positiva, neutra o negativa.</p> <p>Evidencia: Reportes de comunicación</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Se ha realizado una inclusión gradual de personas con algún tipo de discapacidad física en la nómina, actualmente hay 5 empleados; y se han sistematizado charlas y capacitaciones para el conocimiento y aplicación de la conciencia y las políticas de género e inclusión, tanto en la LMD como hacia los gobiernos locales.</p> <p>En 2022, se capacitó a 521 personas en 179 gobiernos locales.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Por ejemplo, la promoción de la iniciativa alcaldes por el Clima impulsada por el CC35 que procura reducción de emisiones de carbono por parte de las municipalidades.</p> <p>Evidencia: Convenio Marco LMD – CC35, Eventos de suscripción de compromisos municipales, Programa de formación, etc.</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Participación en seminarios anuales sobre temática de interés municipal. 2 participación en Seminarios Internacionales, por ejemplo, de Seguridad Ciudadana desde gobiernos locales en este año 2021.</p> <p>En 2022, se realizó la conferencia sobre comunicación estratégica de la gestión municipal.</p> <p>La LMD intervino en 2022 en varios foros sobre seguridad y convivencia ciudadana; sobre</p>	

	<p>transparencia, calidad de servicios públicos, oportunidades del SISMAP Municipal, entre otros en el ámbito nacional.</p> <p>En el internacional, nuestra institución logró una vicepresidencia en la Organización Interamericana Municipalista, donde compartió experiencias; también ser comisionada especial ante el FLACMA, donde también aporta en sus debates.</p> <p>Impulsó junto al MIP y FINJUS un encuentro para la presentación de experiencias municipales en el marco de la Estrategia de Seguridad MI PAIS SEGURO, EN MARZO 2022.</p> <p>Evidencia: Memorias Institucionales, Reportes de prensa, Informes, Fotografías, Portal web.</p>	
<p>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).</p>	<p>Se evidencian jornadas de vacunación por covid-19 al personal. Asistencia a la Provincia Montecristi en jornada de vacunación por covid-19. Jornada de detección de cáncer de mama. También Jornada de limpieza de espacios públicos, tanto correspondiente a cada año en el día internacional de limpieza de costas, como también en operativos de apoyo a comunidades necesitadas con fumigación y limpieza. Se registran datos de impacto, pero no de relación costo-calidad.</p> <p>También se ha señalado el edificio acorde a políticas de seguridad y prevención, en adición se han realizado simulacros de evacuación ante situaciones de desastres en 2021 y 2022 y distribuido material orientativo al respecto.</p>	<p>No se sistematizan impactos, sobre todo para la relación costo-beneficios.</p>

	<p>En el año 2022, la LMD apoyó al municipio de El Seibo ante los embates de la tormenta Fiona.</p> <p>En adición, se realizó en el día 4 de octubre 2022 una jornada para revisión y detección temprano de cáncer con apoyo del Ministerio de Salud Pública.</p> <p>Evidencia: Memorias institucionales, Reportes de prensa, Informes.</p>	
<p>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 institución).</p>	<p>Las acciones de la institución como asistencia a gobiernos locales pueden trasladarse como ahorros en gastos de gobiernos locales, ej. Ahorro en la inversión local en presupuesto de obras municipales por asistencia recibida directamente por la LMD.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firma de convenio con el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) con el objetivo de establecer mecanismos de cooperación y promoción para el desarrollo de acciones que favorezcan la accesibilidad universal, la salud, la educación, el acceso al trabajo, la promoción, protección y desarrollo social de las personas con discapacidad, en julio 2021. • Participación de jornadas por día nacional de limpieza (mes de septiembre) desde el año 2017 hasta el 2022, asumiendo zonas de la ciudad Santo Domingo, como Playa de Güibia y otros sectores de la ciudad. • Participación en intercambios de experiencias sobre reciclaje inclusivo, con una comisión de Perú, encargada del proyecto Clean Cities, Blue Oceans (CCBO) o Ciudades Limpias Océano Azul financiado por la USAID en 2022. • La Liga Municipal Dominicana (LMD) realizó taller internacional para buscar experiencias para la construcción de políticas públicas que favorezcan la inclusión de los recicladores base 	

en nuevos sistemas de gestión de residuos, 2019 y distintas sensibilizaciones a nivel nacional en 2021 y 2022 entorno al reciclaje inclusivo con recicladores de base y ciudadanos interesados.

- Personal LMD recogen 800 toneladas de desperdicios en inicio jornada limpieza SDE, julio, 2021
- Firma de convenio con Fundación Solidaridad en 2022, para el fomento de la participación ciudadana en la formulación y ejecución de los presupuestos municipales.
- Disposición de recursos para apoyo en valor de más de 37,.4 millones de pesos en apoyo de al menos 25 organizaciones y más de 35 actividades vinculadas al arte, la cultura, el deporte, la participación ciudadana durante el año 2022.
- Cinco (5) talleres sobre Manejo Integral de Residuos Sólidos (MIRS) en la escuela básica La Gina (13 participantes) y en los liceos El Millón (41 participantes en dos tandas), Angélica Massé (39 participantes) y Amín Abel Hasbún (39 participantes). Febrero 2022.
- Taller sobre el manejo de los residuos sólidos en las comunidades, dirigido a la sociedad civil de Higüey en compañía de los técnicos de la fundación Vida, Salud y Desarrollo Integral Sostenido (VISADIS). A la actividad asistieron unas 87 personas. Marzo 2022.
- Levantamiento técnico de generación de residuos sólidos en carreteras a nivel Nacional y formulación de propuesta para su ejecución. Mayo 2022.
- Impartición de charla sobre reciclaje y sostenibilidad en la escuela Paulina Jiménez del municipio de La Romana, en colaboración con la fundación Vida, Salud y Desarrollo Integral

	<p>Sostenido (VISADIS), en donde se capacitaron 61 estudiantes. Mayo 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización del material de capacitación en materia del manejo adecuado de residuos sólidos a nivel domiciliario dirigido a los 80 líderes comunitarios involucrados en el Proyecto Múltiple Presa de Monte Grande, junio 2022. • Suscripción de convenio para apoyo al desarrollo de la zona especial de desarrollo fronterizo y en este sentido entrega de incentivos a los gobiernos locales en valor de 5 millones de pesos a cada uno, siendo de los más pobres de esta región y para el apoyo al desarrollo. • Como apoyo al Municipio El Seibo, a raíz de la tormenta Fiona, se realizaron las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> I. Entrega de artículos básicos, comida y del hogar, 19 mil raciones alimenticias, 100 colchones, 100 estufas, 50 tanques de gas, 100 lavadoras, 100 neveras, aporte al gobierno local por 1 millón de pesos, reparación de viviendas afectadas, disposición de equipos pesados y 5 bomberos. <p>Evidencias: Memorias Institucionales, informes de áreas, informes de POA.</p>	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Por ejemplo, en el año 2019 la institución contabilizó la entrega a los gobiernos locales de 3453 servicios, en el año 2020 en el contexto de la pandemia por COVID 19, entregó 856 servicios. En relación con su calidad la aplicación de una encuesta de satisfacción a usuarios en el primer trimestre de 2020 se encontró que el 89.6% consideró mejor o mucho mejor el servicio que recibió respecto a lo que esperaba, así también apreció un grado de satisfacción general entre 8 y 10 de un 84.6%, en una escala entre 1 y 10, siendo 10 el valor que representa mayor satisfacción.</p> <p>En 2021, las estadísticas de los servicios revelan la prestación de 4715 asistencias a los gobiernos locales, pero además se entregaron 113 camiones compactadores, 122 camiones contenedores a gobiernos locales.</p> <p>En 2022, las estadísticas revelan la prestación de 4126 asistencia a gobiernos locales hasta septiembre 2022.</p> <p>Ha impactado a 6247 personas en distintas acciones de sensibilización, formación, información o capacitación. Entre ellos 2554 servidores municipales en 173 gobiernos locales.</p> <p>En la encuesta de satisfacción a usuarios se halló un 96.6% de satisfacción con los servicios. Y un 97.3% que indican que el servicio recibido es mejor que lo que esperaba.</p> <p>Evidencia: Reporte de estadísticas institucionales, Memorias institucionales, Informe encuesta satisfacción usuarios 2020.</p>	
--	--	--

<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Por ejemplo, se cuantificó que los servicios impactaron a 199 gobiernos locales de manera directa lo que representó el 50.77% del universo durante el año 2019. De éstos 80.60% son ayuntamientos y 17.9% son juntas de distritos. Asimismo, el 77.7% son gobiernos locales con población menor a 50 mil habitantes, es decir los más deprimidos en términos de presupuesto municipal.</p> <p>Estos impactos irradian a su vez a las poblaciones beneficiarias de servicios públicos en cada uno de estos territorios.</p> <p>En el 2022 se impactaron de una forma u otra a los 393 usuarios, en servicios de asistencia o transferencias de capital.</p> <p>Evidencia: Reporte de estadísticas institucionales, Memorias institucionales, Informe encuesta satisfacción usuarios 2020.</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>La institución acoge el proceso de certificación en NORTIC. Ha logrado certificarse con las normativas NORTIC A2, A3, E1. Actualmente está recertificándose en la A2. Trabaja para lograr las certificaciones A4 y A5 de las referidas normas. Al tiempo su portal web y transparencia es monitoreado y evaluado cada mes por la DIGEIG, encontrando su última evaluación en 84.6% en 2021, en 2022, la puntuación ha alcanzado 97%. Otros indicadores de gestión son el SISMAP en el cual tiene un camino de mejora en proceso y puntuación actual de 80.21%, en 2021, en el año 2022 tiene un 50.12% con el desarrollo vigente de acciones de mejora. las NOBACI, que mantuvo presencia sobre los 95 puntos, el Portal de Compras sobre el 93% en 2021 y en el año 2022 está promediando 100%.</p>	<p>No se realizan análisis comparativos tipo benchmarking</p>

	<p>Evidencia: Portal Web OPTIC, Sistema de Gestión de Metas Presidenciales, Memorias Institucionales, SISMAP.</p>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Se evidencia que, se cumplen los compromisos financieros de la nómina, los contratos y acuerdos. En tiempo oportuno, se paga la nómina de empleados, se transfieren recursos. Los contratos y acuerdos con proveedores se cumplen y se cuenta con calificación crediticia en los Bancos.</p> <p>Evidencia: Estado de cuenta a suplidores, Reportes de pago de nóminas, Transferencias.</p>	No cuenta con un sistema de seguimiento a cumplimiento a convenios de colaboración.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Se evidencian los informes de las reuniones del comité ejecutivo y de la asamblea, así como la evaluación de decisiones y rutas de trabajo. También las memorias se trabajan con la perspectiva de resultados e impactos cada año.</p> <p>Evidencia: Informes a planes operativos, Memorias instituciones, Informes al comité ejecutivo y asamblea anuales.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Puede verse que Municipalidad en tus manos en sus 2 meses de operatividad tiene un registro de 1,525 visitantes distintos y un total de visitas de 2042.</p> <p>Evidencia: Portal: www.municipalidadentusmanos.gob.do, Informes.</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>La LMD ha presentado ante el poder ejecutivo y acorde a su marco estratégico una propuesta de ley orgánica para la administración, que impacta a sus usuarios y a la propia institución.</p>	

	Evidencias: Propuesta de Ley, Memorias.	
--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se cuenta con un plan de rescate y mantenimiento de la planta física. Plan para la adquisición y readecuación de los equipos tecnológicos (sistemas de cableados y equipos) mejoras en el control del inventario, mejoras en la accesibilidad a las áreas de servicios y comunicación. Se cuenta con programas de formación al personal con un centro de informática para su formación. El POA plantea el Sistema de Administración de los Servidores Públicos (SASP)</p> <p>En 2022 producto de esos planes se inició la intervención del edificio para su mejoramiento el cual se encuentra al 50%, así como se han realizado procesos de adquisición de vehículos y equipos tecnológicos para reducir la brecha de necesidades.</p> <p>Evidencia: Plan Operativo, Plan de Compras, Memorias Institucionales</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>En el SISMAP GESTIÓN PÚBLICA la institución dio un salto durante el año 2019 de 7 puntos a 74 puntos. En 2021, se 80.25 puntos y en proceso de mejora en el objetivo de alcanzar en corto plazo 85 puntos. Producto de cambios al sistema en y en la LMD se redujo a 55.79, con un plan de mejora continuo.</p>	

	<p>Otros resultados las NOBACI, que mantuvo presencia sobre los 95 puntos, el Portal de Compras sobre el 100%.</p> <p>Evidencia: Informes SISMAP Poder Ejecutivo, Informes de Metas Presidenciales Memorias Institucionales</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Se realizó BenchLearning con la Dirección de Sistemas de Gestión Internos del MAP para conocer sus buenas prácticas institucionales.	No se realizan suficientes benchmarking al año.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No monitoreado, se propone sistema de medición y monitoreo.
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: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>Se promueve el uso de las tecnologías y la transferencia de informaciones y manuales, vía Internet. Se apropian sistemas para garantizar la seguridad de la información. Se cuenta con un plan de mantenimiento y actualización de las tecnologías. Se oferta asistencia a las autoridades municipales a través de la informática.</p> <p>Evidencias: Formularios Declaraciones Juradas de Bienes: Cámara de cuentas). Se actualizan y transfieren informaciones financieras vía e-mail (Dirección General de Presupuesto; DGCP. Contraloría General de la República.</p>	No se ha medido el valor añadido de uso de tecnología y eficiencia institucional.
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Las auditorías internas se practican de forma coordinada. La Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República supervisa, las unidades operativas financieras que son responsables del uso correcto de los procesos y recursos públicos.	

	<p>La Cámara de Cuentas de la RD ha realizado varias auditorías en los últimos años, los resultados de las auditorías realizadas a las entidades únicamente se dan a conocer hacia afuera, si los órganos de control evidencian alguna anormalidad.</p> <p>Evidencia: Expedientes y procesos autorizados. Informes de Cámara de Cuentas</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>Se evidencia que contamos con pergaminos de las certificaciones NORTIC, A2, A3, EI. Así como notificaciones de transparencia y datos abiertos.</p> <p>Evidencia. Pergaminos o Certificaciones físicas de las NORTIC. Oficios y comunicaciones recibidas.</p>	No se participa en el concurso del premio nacional de la calidad.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Los objetivos presupuestarios se cumplen de acuerdo con requerimientos y compromisos asumidos por las áreas. La calidad del gasto en la ejecución presupuestaria es un indicador que figura en el ranking de las NOBACI.</p> <p>Evidencia: Ejecución presupuestaria, Presupuesto anual,</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>La eficiencia de costo de su POA ha sido los productos logrados (informe trimestral), sin embargo, la LMD no ejecuta proyectos de inversión.</p> <p>Evidencia: Informe de ejecución presupuestaria POA</p>	

--	--	--

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