



LIGA MUNICIPAL DOMINICANA

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinadora

Leidy Alicia Peña, Enc. de Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión

Evaluador (es)

Manuel Marte, Coordinador Técnico del Observatorio
Iliana Larancuent, Enc. Div. de Organización del Trabajo y Compensación
Anthony Rodríguez, Director Administrativo
Edna Berroa, Sub-Encargada OLAI
Clarissa De León, Directora Financiera
Jhoan Sánchez, Coordinador de la Subsecretaría de Gestión
Nelson Peña, Enc. de Asesoría en Construcciones Municipales
Miozotis Feliz, Aux. Administrativa de Tecnología de la Información

**Santo Domingo, Distrito Nacional
19 de enero, 2023**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

Desarrollar y ejercer un liderazgo constructivo y proactivo en la promoción del desarrollo municipal, mediante el ejercicio de sus procesos misionales es la Misión de la Liga Municipal Dominicana, atada a la visión de ser un centro que fomenta y desarrolla la municipalidad sobre la base de su constitución legal de ser una institución asistencia técnica, de planificación y articulación de los gobiernos locales creada mediante la Ley No. 49-38; dotada de personalidad jurídica a través de la Ley No. 3896 y cuyas funciones específicas son rearticuladas en la Ley 176-07.

De aquí que su declaración estratégica de transformar el rol y el funcionamiento de la institución como órgano asesor de los ayuntamientos, estableciendo procedimientos y mecanismos de gestión que impulsen la eficiencia, la transparencia y el desarrollo integral de los municipios se articula correctamente a las actividades de realización del autodiagnóstico y su actualización en este año 2022 y 2023 mediante el involucramiento de su comité de calidad que procede en este ejercicio a revisar cada uno de los criterios definidos en la guía CAF, ejecutando mesas de trabajo con distintas áreas acorde a la función y correspondencia con los apartados en análisis.

El comité de calidad se asistió a los fines de recopilación, síntesis e inserción en el documento autodiagnóstico CAF, de un equipo técnico liderado con la coordinadora del Comité de Calidad. Entre los puntos fuertes identificados está la definición e integración de su misión, visión y valores institucionales, en especial los compromisos éticos que incluyen a todos los niveles organizacionales. También gestión basada en el consenso, las alianzas para ofrecer servicios sobre la base de las necesidades de los usuarios y de las personas.

Entre los principales aspectos de mejora se cita la necesidad de socializar el Plan Estratégico, de insertar una sistematización de la planificación y su seguimiento, así como mejorar aspectos relacionados a los recursos tecnológicos, el desarrollo de las personas y los mecanismos de medición de resultados en especial de la responsabilidad social.

Finalmente, el proceso abordado de construir la actualización del autodiagnóstico CAF, nos permite tener insumos frescos y oportunos para construir las mejoras y afianzar el compromiso y las acciones por la calidad institucional en la Liga Municipal Dominicana.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1. MISIÓN

Impulsar la transformación e innovación de la gestión municipal, mediante una efectiva orientación, asesoría y acompañamiento a los gobiernos locales, para que se ejerza el poder desde lo local con equidad, cohesión e inclusión social, generando confianza en la ciudadanía y mejorando las condiciones de vida de la gente.

1.1.2 VISIÓN

Ser reconocida como una aliada esencial de los gobiernos locales en el fortalecimiento del Poder Local y el impulso a la implementación de políticas públicas que mejoren la calidad de vida de la gente en el territorio, siendo un referente de modernidad, innovación y transparencia.

1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- **Compromiso:** Ponemos todo nuestro esfuerzo, entusiasmo y dedicación en el desempeño de nuestras funciones, conforme al mandato legal, para lograr los objetivos y metas propuestos.
- **Transparencia:** Garantizamos el derecho de los gobiernos locales y de la población a conocer las decisiones y acciones que adoptamos en el desempeño de nuestras funciones, y rendimos cuentas sobre el uso de los recursos y los resultados logrados.
- **Equidad:** Procuramos ofrecer servicios, programas y proyectos a los gobiernos locales acorde a sus necesidades específicas y a la diversidad de la realidad territorial dominicana.
- **Coordinación:** Propiciamos el diálogo, la búsqueda de objetivos comunes y la articulación entre los actores relevantes de la gestión de los territorios, para crear sinergias que contribuyan al desarrollo municipal y la mejora de la calidad de vida de la gente.
- **Innovación:** Procuramos ofrecer asistencia y acompañamiento creativo a los gobiernos locales, mediante abordajes novedosos y el uso de métodos, tecnologías y herramientas apropiadas.
- **Efectividad:** Hacemos el mayor esfuerzo para realizar nuestro trabajo de forma eficiente, racionalizar el uso de los recursos y generar resultados que contribuyan a la mejora de la gestión de los gobiernos locales.
- **Confianza:** Propiciamos un entorno de trabajo amigable, basado en el respeto y la empatía con nuestros usuarios y colaboradores, en un ambiente que promueva la calidad y mejora continua.

1.1.4 BASE LEGAL

La Liga Municipal Dominicana es una institución creada mediante la Ley No. 49-38; dotada de personalidad jurídica a través de la Ley No. 3896 y cuyas funciones son establecidas en la Ley 176-07.

Leyes

- Ley No. 176/07, del Distrito Nacional y los Municipios
- Ley 170-07, que instituye el Sistema de Presupuesto Participativo Municipal
- Ley No.3896 Que Investe de Personalidad Jurídica a la Liga Municipal
- Ley 49-38 Que crea Liga Municipal Dominicana
- Ley 225-20 de Gestión Integral y Coprocesamiento de Residuos Sólidos

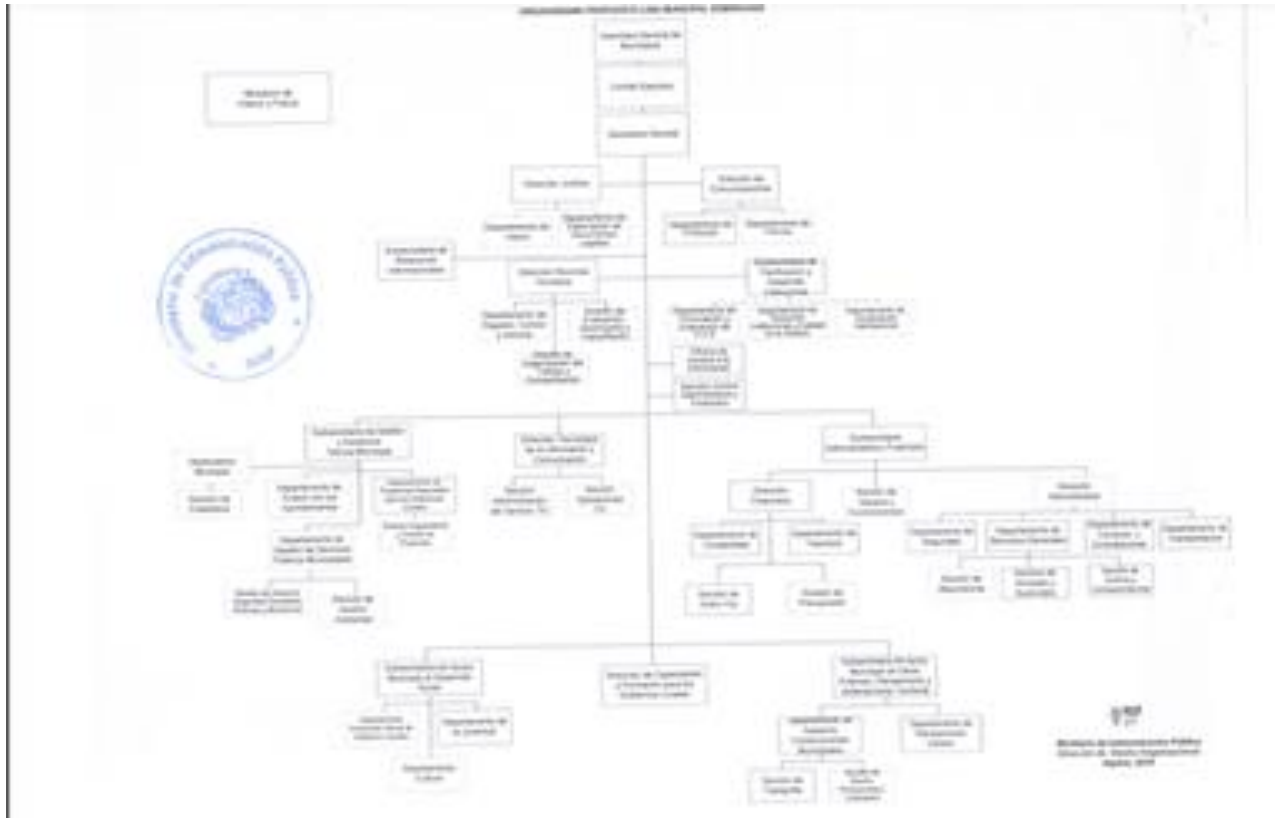
Decretos

- Decreto 233-17, que declara el tercer sábado del mes de septiembre de cada año, El Día Nacional de la Limpieza
- Decreto 734-22 que crea e integra el Gabinete para el Desarrollo del Sistema de Transferencia de Competencias desde los Órganos y Entes del Poder Ejecutivo hacia la Administración Local.

Resoluciones

- Acta conformación comité de compras y contrataciones LMD 2021
- Resolución No-22013 Informe Financiero Anual Funcionarios Públicos

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



1.1.6 SERVICIOS

Para cumplir con su misión y lograr los objetivos que se ha propuesto para el periodo 2021- 2024, la LMD presta a los gobiernos locales asesorías, asistencia técnica y acompañamiento en las áreas y actividades que se describen a continuación:

- En la realización de estudios topográficos y catastrales.
- Elaboración de diseño de proyectos de obras municipales Elaboración de presupuestos de proyectos de obras municipales.
- Realización de estudios catastrales para tasaciones de bienes inmuebles de la propiedad municipal.
- Realización de reportes de avances y seguimientos de obras municipales (cubicaciones).
- Tasaciones de proyectos urbanos y edificatorios.
- Ratificación de usos de suelos.
- Manejo integral de residuos sólidos en las ciudades y entornos rurales.
- Mejora de servicios municipales (mercados, mataderos, cementerios, alumbrados públicos, transporte y vialidad, áreas verdes y públicos).
- Formulación de planes municipales de prevención, mitigación y reducción de vulnerabilidades de riesgos.
- Elaboración de los diversos informes técnicos y financieros que los gobiernos locales deben rendir a los organismos correspondientes de la administración pública y la ciudadanía.
- En los planes de arbolado urbano.

- En asuntos jurídicos-legales en que se ven involucrados los gobiernos locales.
- Elaboración de planes municipales de desarrollo, planes operativos anuales, planes de mejoras de los servicios, planeamiento urbano y territorial.
- En la incorporación del principio de igualdad y equidad de género en el diseño y ejecución de políticas públicas en el territorio.
- Para desarrollar actividades de emprendimiento, innovación y creatividad en aspectos económicos, turísticos, tecnológicos, artísticos y otros.
- Para desarrollar acciones de inclusión y participación de la juventud y adolescentes en la gestión municipal.
- Asistencia técnica a las oficinas de planeamiento urbano, para el ejercicio de las competencias propias.
- Programa de capacitación para autoridades, técnicos y servidores municipales.
- Acompañamiento, monitoreo y evaluación del SISMAP Municipal (SISMAP Servicios).
- Reconocimientos e incentivos a gobiernos locales por su buen desempeño en la prestación de servicios municipales, construcción de obras de infraestructura para el desarrollo local, planificación, gestión financiera, transparencia y rendición de cuentas, equidad de género, participación de la ciudadanía e inclusión social.
- Asistencia técnica y acompañamiento a las unidades de gestión ambiental (UGAM). Asesorías y asistencia técnica en temas de administración, gobernanza y transparencia.
- Asesorías y asistencia técnica para la instauración de la Carrera Administrativa Municipal en los gobiernos locales.
- Asistencia a las unidades de seguridad ciudadana (Policía Municipal y Bomberos). Elaboración de anteproyectos de reforma municipal, así como de proyectos de actualización de arbitrios municipales y elaboración de proyectos de reglamentos y normas municipales.
- Coordinación de esfuerzos, recursos y acciones con las asociaciones municipales, los gobiernos locales, entidades del Gobierno nacional, así como con organizaciones representativas de la sociedad civil, para desarrollar políticas públicas en el territorio.
- Certificaciones de firmas de autoridades municipales.
- Gestionar las placas y matrículas provisionales o definitivas de vehículos y bienes municipales.
- Emisión y control del carnet emitido a favor de las autoridades municipales.
- Gestionar las solicitudes de permisos de viajes de autoridades municipales ante la Contraloría General de la República.
- Gestionar cartas consulares para las autoridades municipales.
- Certificaciones de servidores municipales que requieren y tienen derecho de pensión.
- Trámite de expedientes de pensiones de servidores municipales ante el sistema de pensiones del Estado.
- Tramitación de expedientes de solicitud de autorización de transferencia, apropiación y/o enajenación de inmuebles municipales ante el Gobierno nacional.

Costo:

Los servicios que ofrece la LMD en su generalidad no poseen costo alguno para los gobiernos locales, se configuran en la dinámica y rol de la institución en su definición legal. En algunos casos se han definido tasas dado que involucra actores y procesos que así lo ameriten.

Acceso:

En general, los gobiernos locales acceden a los servicios, asesorías y acompañamiento que le da la LMD, mediante solicitud escrita, también por medio de llamadas telefónicas y por WhatsApp, así como por el email.

Requisitos:

Los servicios normalmente inician con la solicitud, en la cual se exprese claramente el servicio necesitado, en algunos casos se requiere suministrar documentación adicional, o realizar levantamientos en el territorio para la entrega del mismo.

Usuarios:

Los usuarios naturales de la Liga Municipal Dominicana son los gobiernos locales: ayuntamientos y juntas de distritos. Existen algunos servicios que involucran a ciudadanos, también a servidores municipales, en todo caso, en cuestiones vinculadas a la dinámica de los gobiernos locales.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

EJE ESTRATÉGICO 1. FORTALECIMIENTO DE LA GOBERNANZA DE LOS GOBIERNOS LOCALES

Objetivo Estratégico 1.1 Apoyar el fortalecimiento de las capacidades y competencias de los gobiernos locales, a partir del reconocimiento de su heterogeneidad, para que presten servicios públicos de calidad, con transparencia y rendición de cuentas, y contribuyan al desarrollo sostenible de sus territorios.

Objetivo Estratégico 1.2 Promover la articulación interinstitucional entre los organismos del Estado, las entidades asociativas municipalistas y organizaciones de la sociedad civil, para implementar políticas públicas con el propósito común de lograr el desarrollo sostenible de los territorios y el mejoramiento de la calidad de vida de la gente.

Objetivo Estratégico 1.3 Disponer de un marco legal actualizado y coherente, sobre la base del principio de subsidiaridad, que permita a los gobiernos locales contar con los recursos necesarios para cumplir con sus responsabilidades y ejercer una gestión eficiente, eficaz y transparente al servicio de sus comunidades.

EJE ESTRATÉGICO 2. EJERCICIO DEL PODER LOCAL CON EQUIDAD, INCLUSIÓN Y COHESIÓN SOCIAL

Objetivo Estratégico 2.2 Contribuir a la superación de las desigualdades e inequidades sociales en los territorios, mediante la acción de los gobiernos locales para promover el desarrollo socioeconómico en condiciones de sostenibilidad ambiental. Objetivo

Estratégico 2.3 Promover la participación inclusiva de la población y sus organizaciones en la gestión municipal y en la implementación de iniciativas de desarrollo local.

EJE ESTRATÉGICO 3. DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA LIGA MUNICIPAL DOMINICANA

Objetivo Estratégico 3.1 Fortalecer institucional, organizativa y administrativamente la LMD, para contribuir a la mejora de la gestión de los gobiernos locales, tomando en cuenta las necesidades y condiciones particulares de los territorios.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

La Liga Municipal Dominicana a través de su Comité de Calidad y en un importante proceso de autodiagnóstico basado en la metodología CAF ha identificado, en síntesis, un conjunto de fortalezas, que inician con el criterio de LIDERAZGO, en el cual ve renovada su filosofía institucional y con la participación de diversos actores externos e internos ha redefinido su visión, misión y valores que disponen de vigencia el quehacer institucional y suministran un conjunto de objetivos y resultados a alcanzar con la perspectiva de impulsar la transformación de la municipalidad dominicana.

El comportamiento de ese liderazgo se ha centrado en impulsar la participación, la transparencia y la profesionalización de la institución que, mediante renovación de la Comisión de ética para trabajar los temas de ética, integridad y cumplimiento normativo, la disposición de un proceso de actualización de su estructura, funciones, y acercar al territorio, a nuestros usuarios los servicios que les ofrecemos, en la lógica de responder a los nuevos retos estratégicos que nos hemos planteado.

Se ha innovado en la presentación de nuevos proyectos y servicios, como son la plataforma municipalidad en tus manos, el sistema de apoyo a SISMAP Municipal dimensión servicios, el sistema integrado de gestión financiera para gobiernos locales, así como el impulso a la disponibilidad de información, recursos y apoyo para cumplir el rol que por ley tiene la LMD.

En apoyo a la planificación se utilizan diferentes instrumentos para identificar áreas de mejoras y acciones correctivas como son la Evaluación del Desempeño EDI, Auditorías de procesos internas y externas, Encuestas de satisfacción de los servicios, Autoevaluación CAF, Informe de plan de mejora CAF y Reporte de no conformidades, observaciones y recomendaciones, a partir de los cuales se realizan planes de acciones correctivas con un cronograma de cumplimiento.

En adición, 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.

En el 2022 se ha presentado un plan de comunicación para gestionar, la comunicación interna y externa, que establece qué comunicar, cuándo, quién comunica y a través de qué medio lo hace y así diversos instrumentos que apoyan la gestión interdepartamental.

Se destaca la instalación de un Sistema de comunicación unificada (tecnología VoIP) que permite dar eficiencia a 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 documentación compartida, para trabajo en grupo y mensajería instantánea. En adición, se han realizado inversiones en:

- 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.

La mejora de la institución viene materializando en adecuados instrumentos que fortalecen la transparencia, la organización y la gestión de acciones hacia nuestros usuarios, pero también nuestros empleados, destacándose importantes acciones que recuperan y fortalecen este recurso, como la compra de equipamiento, la mejora de las áreas físicas, el inicio de la colocación de un ascensor, la compra de equipos y el inicio de la aplicación gradual de una escala salarial y de beneficios o compensaciones económicas al personal, según nuestra disponibilidad financiera.

Las alianzas para la Liga Municipal Dominicana han sido y son claves, son necesarias en nuestra gobernanza y en la naturaleza de nuestro rol por ley encomendado, por ello son siempre estimuladas, facultadas e identificadas; es una forma de trabajo, que se asume como tarea cotidiana hacia el cumplimiento de nuestros procesos misionales.

En el aspecto financiero nos destacamos por implementar inversiones sobre la base del consenso y con apego a los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia del Estado Dominicana, expresado además en auditorías e informes periódicos sobre los gastos que se ejercen, mismas disponibles a través de nuestros medios oficiales a todo ciudadano y a través de la oficina de libre acceso a la información.

También tiene establecido mecanismos para la medición de resultados sobre los usuarios y sobre las personas que cada año viene fortaleciéndose y apoyando una cultura de medición, así como de los productos estratégicos de la institución, dados a través de encuestas, consultas, informes y memorias de la institución.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

- No se ha socializado la misión, visión, valores y objetivos estratégicos con los grupos ocupacionales con los grupos ocupacionales I, II, III y IV.
- No se cuenta con una política de revisión actualización del marco estratégico
- No se ha actualizado el Código de Ética
- 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.
- No está actualizado la Estructura Orgánica de la Institución
- No está actualizado el Manual de Funciones
- No está actualizado el Manual de Cargos
- No se tienen herramientas que automaticen la evaluación del desempeño como Tableros de Mando, Sistema de Seguimiento y Monitoreo u otros
- No se realizan auditorías de cumplimiento de procesos de calidad internas y externas.
- No se evalúan las NOBACI.
- Falta interrelacionar los planes de mejoras a los procesos operativos
- No se cuenta con un software de gestión para el apoyo en la planificación, ejecución, verificación y mejora de todos los procesos institucionales
- No se implementa la gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.
- No se han ejecutado todas las actividades para aplicar los principios de gestión de Calidad Total.
- 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.
- 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.
- No se ha elaborado una política de comunicación interna y externa.
- No se usan las facilidades tecnológicas para realizar comunicaciones internas y externas.
- 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.
- 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.
- No se ha dotado a los empleados de los equipos previstos en el plan operativo.
- 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).

- No existe política para la delegación de funciones.
- No se ha aprobado, ni ejecutado una política de reconocimiento y premiación al esfuerzo de los empleados.
- No se tiene política de pago de horas extras para colaboradores que por sus funciones lo ameriten.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se cuenta con Matriz de riesgo que contenga el plan de mitigación y la evaluación de la eficacia para los mismos
- No se gestionan recursos a través de organismos multilaterales o bilaterales.
- 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.
- No se sistematiza la socialización y el conocimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, en los niveles ocupacionales: 1, 11, 111, 1V.
- No se realizan campañas que promuevan la participación en los levantamientos específicos que permitan recoger ideas innovadoras y creativas.

2.1.3 PERSONAS

- No se cuenta con una matriz de desarrollo y sucesión.
- No se cuenta con una matriz de desarrollo y sucesión.
- No se cuenta con una política de incentivo institucional.
- No se cuenta con una política de desarrollo y promoción laboral.
- No se evidencia política de Recursos Humanos
- No se evidencia la asignación de incentivos por desempeño, rendimiento individual y cumplimiento de indicadores.
- No se realizan concursos.
- No se socializa la misión, visión y valores con el personal de nuevo ingreso.
- No se publican vacantes internas.
- No se imparten capacitaciones en gestión de riesgos.
- No se ha conformado el comité SISTAP.
- No se realizan evaluaciones de impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas con enfoque costo-beneficio.
- No se realizan evaluaciones y seguimiento de los canales de comunicación para verificar su efectividad.
- No ha planificado ni introducido en el POA acciones en salud y gestión de riesgo para la seguridad laboral.
- No se ha actualizado el SISTAP.
- No se han implementado políticas de estímulos, recompensa o reconocimiento al personal.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se ha sistematizado el seguimiento a convenios con el área responsable
- No se realiza la identificación de las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado

- No se ha elaborado la matriz de riesgos a los procesos y la matriz de oportunidades.
- No se realiza asegurar 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 ha elaborado presupuestos plurianuales, de género y diversidad.
- No ha desarrollado iniciativas para implicar a grupos de interés relevantes y utilizar su conocimiento colectivo en la generación de ideas e innovación.
- No se ha sistematizados la gestión de procesos, la planificación y el seguimiento de tareas.
- La LMD no utiliza la herramienta Microsoft Forms para la elaboración de encuestas de satisfacción de los servicios que ofrecemos
- No se ha adoptado la NORTIC A5
- 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.
- "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
- "
- No existe política de ciclo de vida de un sistema integrado de gestión de instalaciones.
- No se supervisa el comportamiento del uso de combustible, para efficientizar su uso,
- No se promueve el apagado de los equipos electrónicos cuando no se estén usando.

2.1.5 PROCESOS

- No se ha elaborado/actualizado el Manual de Procesos y Procedimientos.
- No se ha adquirido un sistema automatizado (Software) para una gestión eficiente de los procesos.
- No se evidencia la optimización de los procesos, a través del análisis de simplificación de trámites
- No se realiza suficientes Benchlearning y aplicación de las prácticas y lecciones aprendidas en los mismos
- No se evidencia la implementación de herramientas tecnológicas para ofertar los servicios de la LMD
- No se ha formulado los incentivos para la creación de procesos interorganizacionales compartiendo servicios y procesos.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se cuenta con resultados de mediciones al respecto
- No se cuenta con resultados de mediciones al respecto.
- No se han sistematizado las estadísticas de atención a quejas a través de redes sociales.
- No se ha medido
- No hay carta compromiso. En proceso de aprobación del MAP.
- No se han definido ratios de eficiencia de canales de información
- No se ha desarrollado carta de servicio o de compromiso, actualmente en proceso de aprobación por el MAP
- No se ha elaborado ratios de sugerencias implementadas.
- No se ha medido

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se han medido la percepción de las personas en 2022
- No se han incluido en las mediciones de percepción de las personas. Percepción sobre mecanismos de consulta y diálogo.
- No se han incluido en las mediciones de percepción de las personas percepción sobre la responsabilidad social de la organización.
- Elaborar y aplicar plan de mejora del clima organizacional, e incluir mediciones de cultura de innovación institucional
- Elaborar y aplicar plan de mejora del clima organizacional, e incluir mediciones de cultura de innovación institucional.
- No se ha medido la percepción de las personas acerca del plan de carrera sistemático y desarrollo de competencias.
- No se han incluido en mediciones Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.
- No se ha actualizado las mediciones sobre nivel de absentismo y rotación del personal
- No se ha medido el número de propuestas de mejora y participación en grupos de discusión internos.
- No se ha medido la frecuencia de participación en actividades relacionadas con la responsabilidad social.
- No se cuentan con datos sobre la cantidad de horas dedicada a formación en temas de atención a los usuarios.
- No se han medido los índices de resultados de indicadores relacionados con el rendimiento individual.
- No se realizaron acciones de reconocimiento individual en el año 2021 y 2022.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se ha medido la percepción de la sociedad con relación al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos.

- No se ha medido la percepción de la sociedad con relación al enfoque de la organización a cuestiones medioambientales.
- No se ha medido la percepción de la sociedad con relación a la accesibilidad y transparencia de la LMD.
- No se realizan mediciones sobre este aspecto. Se propone incluir en las mediciones.
- No se ha medido tipos índices o grados de percepción
- No se sistematizan impactos, sobre todo para la relación costo-beneficios.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se realizan análisis comparativos tipo benchmarking
- No cuenta con un sistema de seguimiento a cumplimiento a convenios de colaboración
- No se realizan suficientes benchmarking al año
- No monitoreado, se propone sistema de medición y monitoreo
- No se ha medido el valor añadido de uso de tecnología y eficiencia institucional.
- No se participa en el concurso del premio nacional de la calidad.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La realización de las actividades del CAF se logró con el involucramiento de la mayor cantidad de colaboradores, en donde el equipo directivo y el Comité Institucional de la Calidad estuvo en primera línea dirigiendo el proceso.

Desde el área de Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión se designaron equipos de trabajo para la realización de la autoevaluación y posteriormente para la recolección de las evidencias. En esta introspección la Institución ha tenido un avance significativo a partir de los proyectos y la cultura de mejora continua en las que nos encontramos.

La Liga Municipal Dominicana al finalizar el Autodiagnóstico CAF 2022 descubrió que las iniciativas de fortalecimiento de la calidad institucional, como lo es este instrumento, ameritan de procesos integrales de revisión y seguimiento de tareas, el fortalecimiento de la capacidad para ejecutar tareas estratégicas y la necesidad de desarrollar una cultura de acción sobre la base de la buena planificación.

Son los usuarios los que la valorarán y juzgarán acorde al concepto de calidad que precisa una correspondencia entre sus expectativas y su satisfacción. Sobre esto se afianza la exposición de múltiples acciones importantes como son el compromiso del liderazgo, la planificación estratégica, la entrega de importantes procesos y servicios, la articulación y alianzas, pero también el conocimiento de actores y resultados que buscan fortalecer la gestión.

Sin embargo, observamos de manera atenta, que existen también muchos desafíos para fortalecer la calidad de la gestión, sobre todo para el desarrollo de las personas, el uso

de recursos y la medición de los resultados. Desafíos que sin duda ocuparan nuestro recorrido y apuesta por la mejora institucional.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: Liga Municipal Dominicana		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	96	110
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	62	100
3: Personas (100 puntos)	61	80
4: Alianzas (100 puntos)	58	80
5: Procesos (120 puntos)	52	100
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	60	70
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	65	70
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	60	70
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	66	70
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	580	750