



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ayuntamiento Municipal de Yamasá

FECHA:

Marzo 2022

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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico, 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> <ol style="list-style-type: none"> 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). 2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales. 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 	<p>En el Ayuntamiento de Yamasá contamos con la misión y visión definidas o elaboradas. Evidencia: Misión y Visión colocada en la página web.</p> <p>El Ayuntamiento cuenta con un marco de valores definidos para el logro de los objetivos de la institución según la misión y visión. Evidencia: Foto de los valores descritos en la página web.</p>	<p>No ha sido revisada y socializada la misión y visión con todos los empleados.</p> <p>No ha sido revisado el marco de valores para validar su alineación con la Misión y visión de la institución.</p> <p>No se ha comunicado y socializado la misión, visión, y valores a todos los empleados por espera de la revisión y actualización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>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>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 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>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no</p>		<p>No se ha establecido la periodicidad de la revisión y actualización de los ejes transversales de la institución.</p> <p>No se evidencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>El ayuntamiento ha realizado reuniones para facilitar las directrices a los empleados de cómo enfrentar los conflictos de intereses Evidencia: registro de asistencia y convocatorias a capacitaciones.</p> <p>Si, se evidencia reuniones que promueven la unidad y el respeto Evidencia: Registro de asistencia de reunión con el Dpto. de RR. HH</p>	<p>No se ha realizado programa de talleres de capacitación sobre Ética e integridad en la gestión Pública con el INAP.</p>

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>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>El ayuntamiento tiene elaborada estructura organizativa que deberá ser actualizada y alineada acorde a la ley de función pública y refrendada por el MAP Evidencia: propuesta estructura organizativa elaborada por la Enc. de RR HH del ayuntamiento</p>	<p>No se ha elaborado la estructura Organizativa acorde a la función de gestión pública con apoyo del MAP.</p> <p>No se realiza.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>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.</p> <p>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.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la</p>	<p>El Ayuntamiento cuenta con sistema de información y monitorea el logro de los objetivos a través del SISMAP, en la actualidad trabaja junto al Comité de Calidad y las instituciones rectoras para la actualización.</p> <p>Evidencia: Captura de ranking Sismap Municipal y reportes financieros del SIFE.</p> <p>El Ayuntamiento cuenta con el monitoreo del SISMAP, en la actualidad trabaja junto al Comité de Calidad y las instituciones rectoras para la actualización de los indicadores de gestión.</p> <p>Evidencia: Captura de ranking Sismap Municipal.</p> <p>Cuenta con un personal de prensa y comunicación encargado de mantener informado al personal junto al departamento de recursos humanos y a lo externo a la sociedad con publicaciones sobre las actividades por canales digitales, perifoneo y otros.</p> <p>Evidencias: Circulares de actividades, publicaciones de Facebook, Instagram, Portal web, Mural institucional, boletín.</p> <p>Se realizan reuniones de trabajo y se forman equipos de seguimiento para los proyectos municipales.</p> <p>Evidencia: Reuniones con el Comité de calidad.</p>	<p>No se ha realizado el sistema de gestión de riesgos.</p> <p>No se realiza la revisión del monitoreo del sistema de gestión basada en el Sismap.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>gestión de proyectos y el 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>Cuenta con un personal de prensa y comunicación encargado de mantener informado al personal junto al departamento de recursos humanos y a lo externo a la sociedad con publicaciones sobre las actividades por canales digitales.</p> <p>Evidencias: Circulares de actividades, publicaciones de Facebook, Instagram, Portal web, Mural institucional, boletín informativo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</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>El Ayuntamiento cuenta con un equipo de directores departamentales que impulsan sus empleados y trabaja para el fortalecimiento de la mejora.</p> <p>Evidencia: Acta y registro de asistencia de Reuniones con Enc. Departamentales.</p> <p>El ayuntamiento informa a los empleados sobre nuevos objetivos y metas previo a la implementación sobre los avances del SISMAP y otros programas.</p> <p>Evidencia: Registro de asistencia de reuniones del Comité de Calidad y actas de reuniones para la formulación del PMD.</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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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</p>	<p>El Ayuntamiento realiza reuniones para motivar al cumplimiento de las normas, integridad y honestidad. Los directivos participan en actividades y estimula a la creación de equipos de mejora. Evidencia: convocatoria de reuniones con el comité de calidad y reuniones de evaluación de los objetivos programados.</p> <p>Se cuenta con un ambiente laboral liberal y democrático donde los empleados son libres de expresar sus ideas y conceptos. Evidencia: Registro de asistencia reunión de empleados con el Alcalde para evaluación.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <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 realizan reunión para consultar sobre actividades relacionadas con la institución. Evidencia: Asistencia y fotos de reuniones administrativas.</p> <p>La administración municipal brinda todo el apoyo requerido a los empleados para el desarrollo de sus funciones en sus respectivas áreas. Evidencia: registro de asistencia de empleados en capacitaciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se delega responsabilidades en los empleados para fomentar conocimientos en la ejecución de sus funciones. Evidencia: Minutas de Actividades, Fotos de Actividades.</p> <p>El ayuntamiento incentiva la participación en capacitaciones para desarrollar competencias Evidencia: Talleres con el MAP / INAP.</p>	<p>No hay evidencia de reconocer y premiar los esfuerzos de los empleados.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>En la actualidad se trabaja con el Sismap en la aplicación de los procesos del indicador 1.04 Evaluación de Desempeño del personal y el Plan anual de capacitación, donde obtendremos las necesidades actuales y se planificara para la mejora continua futura del grupo de interés (personal), tanto en capacitaciones como áreas de mejora</p>	<p>No cuenta con un plan efectivo de monitoreo para definir las necesidades futuras.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</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>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto</p>	<p>individual. Los procesos se han compartido con involucrando a toda la organización. Evidencia: Registro de asistencia y fotos de la evaluación del desempeño y la detección de necesidades de capacitación, actividades que se encuentran en proceso.</p> <p>Se realizan reuniones para mantener las relaciones con las autoridades políticas, pero Evidencia: Invitaciones a reuniones.</p> <p>Se identifican políticas públicas con grupos de interés para incorporarlas a la institución. Eficiencia: Reuniones con CDM/ Juntas de vecinos.</p> <p>Los servicios ofrecidos a la sociedad están acorde a las políticas públicas definidas según la ley, ejecutando según los recursos recibidos. Evidencia: Ejecuciones Presupuestarias. El Ayuntamiento tiene conformado el Consejo Econ. Y Social Evidencia: Resolución con lista de miembros del CES.</p> <p>El Ayuntamiento participa en actividades de la sociedad organizadas por grupos de interés. Evidencia: Invitaciones /Fotos de eventos.</p> <p>El ayuntamiento promueve informaciones publicadas en Redes sociales de los servicios ofrecidos, debiendo fortalecer las publicaciones en la página web y otros medios</p>	<p>No se realiza reuniones de forma periódica con las autoridades políticas.</p> <p>No se realizan de forma amplia publicaciones de actividades para promover su reputación en la página web y otros medios.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Evidencia: Pagina Web/ Redes sociales	

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> <ol style="list-style-type: none"> 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. 2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. 3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación. 	<p>El Ayuntamiento ha iniciado el proceso de recopilación de variables socio culturales, medio ambientales, económicas y demográficas para formular el PMD. Evidencia: Registro de asistencia y fotos de reunión con el CMD para la formulación del PMD</p> <p>El ayuntamiento tiene identificados los grupos de interés y comunicamos los resultados de la organización. Evidencia: Composición del Consejo de Desarrollo Municipal.</p> <p>El ayuntamiento analiza junto a los directivos algunas reforma y ha iniciado la revisión de estrategias para planificar acciones de cumplimiento.</p>	<p>No se evidencia proceso de análisis de forma periódica con relación a variables relevantes del territorio.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Fotos, registro de asistencia de reuniones con el Comité de calidad y reunión del ejercicio del FODA institucional	
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.	Se está trabajando en el análisis de FODA de la institución. Evidencia: Fotos, registro de asistencia realizando el FODA.	

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:		
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. 2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La Misión y visión están definidas. Evidencia: Misión y visión en la página web del ayuntamiento. El ayuntamiento involucra los grupos de interés, como del CDM. Evidencia: Convocatorias, registros de asistencias y fotos formulación del PMD El ayuntamiento integra en sus planes y estrategias aspectos de gestión ambiental, de responsabilidad social, diversidad y género. Evidencia: fotos de publicaciones sobre gestión ambiental y género en la formulación del plan Municipal de Desarrollo.	No se ha formulado objetivos estratégicos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La aprobación del Presupuesto de ingresos y Gastos tiene la asignación de los recursos necesarios. Evidencia: Presupuesto 2021 (presentado ante la DIGEPRES-publicado en el SISMAP.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</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>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>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con</p>	<p>El ayuntamiento ha iniciado la formulación del PMD para priorizar proyectos. Evidencia: Resolución de apertura de trabajos del PMD.</p> <p>Se están realizando algunas acciones para La comunicación de algunos objetivos, en la mejora de las tareas del Ayuntamiento. Evidencia: Registro de asistencia de reunión para los planes de trabajos para la mejora del indicador de Recursos Humanos del SISMAP.</p> <p>El ayuntamiento trabaja en el monitoreo de indicadores del SISMAP para los logros en la mejora continua de todos los departamentos y da a</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado la difusión sobre los planes de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>conocer los avances para realizar los ajustes necesarios. Evidencia: registro de asistencia y minuta de reuniones de revisión de los avances del Sismap.</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> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. 	<p>El ayuntamiento trabaja en mejoras de la tecnología, para brindar un mejor servicio a los ciudadanos. Evidencia: solicitudes para mejoras en el sistema informático sobre módulo de nómina.</p> <p>En la actualidad se trabaja dando participación a los grupos de interés en el proceso de planificación del presupuesto participativo municipal y en la elaboración del PMD. Evidencia: . Registro de asistencia formulación del PMD . actas de reuniones formulación del PMD</p>	<p>No se ha realizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El ayuntamiento trabaja para reorganizar las estrategias y métodos de planificación con los grupos de interés a lo interno con el comité de calidad sobre los indicadores de gestión en el SISMAP, y a lo externo con grupos de interés como el Consejo de Desarrollo Municipal. Evidencia: reunión con el comité de calidad evaluando la posición en el SISMAP / reunión con el CDM.</p> <p>El Ayuntamiento realiza asegura la disponibilidad de los recursos a través de su Presupuesto anual. Evidencia: presupuesto municipal.</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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Las autoridades del ayuntamiento trabajan en la revisión y actualización de mejoras a través de la unidad de planificación con el comité de calidad y RR HH, así como otras áreas para cumplir con las expectativas de los grupos de interés. Evidencia: reubicación de personal. reunión de las autoridades.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <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>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>El ayuntamiento selecciona el personal con justicia, respetando la diversidad, edad, raza y religión. Evidencia: nómina de empleados que muestra diversidad de género y edad.</p>	<p>No se realizan.</p> <p>No tienen definidas las responsabilidades descritas y acorde a los lineamientos de la ley de función pública, como el manual de organización y funciones.</p>
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y</p>	<p>El ayuntamiento selecciona el personal con justicia, respetando la diversidad, edad, raza y religión. Evidencia: nómina de empleados que muestra diversidad de género y edad.</p>	<p>No se ha realizado evaluación de desempeño reconocimientos o remuneración por resultados del desempeño del personal.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>El ayuntamiento aplica políticas de género a través de los recursos humanos con apoyo a la oficina de la vice Alcaldesa y la unidad de género. Los colaboradores tienen una composición con amplia participación a la mujer quienes participaran en programas de formación.</p> <p>Evidencia: nómina de empleados y Registros de asistencias, fotos de capacitaciones con el MAP /DIGEIG/ MEPyD.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los</p>		<p>No se ha realizado plan anual de formación a empleados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El personal de nuevo ingreso recibe orientación del Dpto. de RR HH participando en prácticas para mejorar habilidades en el uso de tecnologías. Evidencia: foto de entrenamientos al personal de nuevo ingreso.</p> <p>El ayuntamiento apoya actividades para desarrollar el liderazgo y gerenciales participando en talleres de formación. Evidencia: Reg. De asistencia de Capacitaciones con el MAP.</p> <p>El personal de nuevo ingreso recibe orientación del Dpto. de RR HH y directores del área correspondiente. Evidencia: Foto de entrenamientos al personal de nuevo ingreso.</p> <p>El ayuntamiento promueve movimientos internos de los empleados en posiciones de liderazgo. Evidencia: Cartas de designación de puestos como rotación de personal.</p>	<p>No se ha realizado detección de necesidades y plan anual de capacitación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <p>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.</p> <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.</p>	<p>La institución promueve la capacitación por medios virtuales y presenciales, a través de instituciones públicas como el MAP /DIGEIG/ MEPyD. Evidencia: certificados, registro de asistencia.</p> <p>Los encargados y colaboradores de las áreas han recibido capacitación de Institutos y ministerios. Evidencia: registros de asistencias, fotos de capacitaciones con el MAP /DIGEIG/ MEPyD.</p> <p>La formación que reciben los colaboradores se comparte con los compañeros. Evidencia: foto de equipos de trabajo compartiendo las informaciones aprendidas de cursos talleres.</p>	<p>No tiene formulado el plan anual de capacitación con el INAP.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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> <p>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</p>	<p>Se promueve la cultura interna de comunicación para fortalecer el trabajo en equipo. Evidencia: Registro de asistencia de reuniones de equipos de trabajo para el fortalecimiento institucional.</p> <p>Creamos un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados a través de lluvia de ideas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>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.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <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> <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> <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</p>	<p>Evidencia: Foto y registro de asistencia de reunión con el alcalde evaluando mejoras para los empleados.</p> <p>Los empleados y representantes participan se involucran para participar en la conformación del Comité de calidad y de Compras y Contrataciones. Evidencia: lista de miembros de comité de calidad y comité de compras.</p> <p>Se promueven reuniones a través del comité de calidad para buscar consenso sobre los objetivos y la manera de medir su ejecución. Evidencia: Registro de asistencias y acta del comité de calidad.</p> <p>La institución hace acciones para que los empleados estén cómodos para llevar a cabo sus labores de una manera eficiente. Evidencia: Orden de compra para aire acondicionado y mobiliarios.</p> <p>El ayuntamiento aplica políticas internas para los recursos humanos sobre flexibilidad en los horarios, permisos por maternidad. Evidencia: Cartas de permisos y licencias por maternidad.</p>	<p>No se evidencia la periodicidad de la encuesta a empleados.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).		
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <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>	<p>Se evidencia ayuda a empleados, por muerte, enfermedad, colaboración para fines de estudio</p> <p>Evidencia: donativos por caso de muerte de familiares, permisos para estudios.</p>	<p>No se ha realizado</p>

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
<p>La Organización:</p> <p>I. 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</p>	<p>Existe ambas relaciones con el sector privado. Como los comercios y varias funerarias privadas en nuestro municipio.</p> <p>Evidencia: lista de compras de productos o servicios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).		
<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>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>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.</p>	<p>El ayuntamiento gestiona colaboración con el Servicio Nacional De Salud, El Ministerio De Medio Ambiente, donde ambas instituciones nos beneficiamos.</p> <p>Evidencia: operativos con el SNS y Medio Ambiente.</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <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>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la</p>	<p>El ayuntamiento trabaja en el proceso de asegurar la transparencia, presentando informaciones y publicaciones sobre informes mensuales y anuales. Evidencia. - CD - Redes Sociales - Entrevista al Alcalde - Ruedas de prensa - Publicaciones en la Pág. Web -SISMAP Municipal</p> <p>Se está trabajando con representantes de la sociedad en los temas de consulta Evidencia: - Cabildos Abiertos. - Reuniones. - Presupuesto participativo</p> <p>Se reciben quejas, reclamaciones y denuncias de ciudadanos a través de buzón de sugerencias, redes sociales, por grupos de consultas.</p>	<p>No cuenta con los canales para recepción de quejas, sugerencias, o reclamos de los ciudadanos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</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>Evidencia: www.facebook.com/AyuntamientoYamasá.</p> <p>Se les informa a los clientes de los servicios disponibles de la institución, en la actualidad la institución trabaja en la actualización del menú de servicios en el portal transparencia. Evidencia: Hoja de servicios publicadas en el mural institucional.</p>	<p>No realiza de forma eficaz la explicación de los servicios del ayuntamiento.</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La institución cuenta con un sistema que genera las ejecuciones presupuestarias acorde a lo establecido en Ley 176-07, se emiten reportes financieros del CIFE. Evidencia: Organismos Rectores y SISMAP Municipal.</p>	<p>No se ha realizado análisis de riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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).</p> <p>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>	<p>Hay evidencias de transparencia presupuestaria con envíos actualizados a los organismos de control financiero. Evidencia: Informes Financieros, Presupuesto, Informes a la Sala Capitular.</p> <p>Contamos con un Sistema que nos permite revisar ejecución presupuestaria. Evidencia: sistema SIFE.</p> <p>Contamos con un sistema de planificación presupuestaria para controlar la ejecución y disponibilidad. Evidencia: Sistema SIFE</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se delega las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero, con vista a la mejora y capacitación de todo el personal para un buen resultado. Evidencia: registro de asistencia del personal financiero en capacitaciones</p>	<p>No se ha descrito las responsabilidades y funciones del personal del área financiera.</p>

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución cuenta con un sistema que genera las ejecuciones presupuestarias acorde a lo establecido en la Ley 176-07, se emiten reportes financieros del CIFE. Evidencia: Organismos Rectores y SISMAP Municipal.</p> <p>El Ayuntamiento cuenta con informaciones recogidas y procesadas, presentadas a los directivos y organismos de control. Evidencia: Sistema SIFE</p> <p>El Ayuntamiento cuenta con informaciones recogidas y procesadas, presentadas a los directivos y organismos de control. Evidencia: Sistema SIFE.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>El personal del ayuntamiento realiza reuniones para compartir conocimientos adquiridos en las capacitaciones. Evidencia: Foto de reunión compartiendo material de apoyo sobre informaciones aprendidas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>El ayuntamiento difunde sus informaciones a través de reuniones, WhatsApp, E-mail, y en la actualidad se trabaja en fortalecer los canales como boletines, mural y otros medios. Evidencia: E-mail dirigidos a los empleados.</p> <p>Existe un archivo que contiene toda la información referente a cada empleado. Evidencia: expedientes de personal.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

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>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en</p>		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</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>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>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</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>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>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>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Las autoridades organizan planes de remodelación de algunos espacios para brindar un mejor servicio a los ciudadanos. Evidencia: Pago de servicios por materiales para mantenimiento de oficinas.</p> <p>El ayuntamiento tiene una estructura organizada con oficinas separados para los trabajos y brindar servicio. Evidencia: Imágenes de palacio municipal.</p> <p>Las autoridades organizan planes de remodelación de algunos espacios para brindar un mejor servicio a los ciudadanos. Evidencia: Pago de servicios por materiales para mantenimiento de oficinas</p> <p>Las autoridades motivan a los ciudadanos a visitar las instalaciones municipales para la solicitar servicios. Evidencia: Reuniones con el consejo Econ. Y Soc.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</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</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con parqueos de buen acceso a su edificio para los empleados y ciudadanos Evidencia: foto del área de parqueos del Palacio Municipal.</p>	No se ha realizado

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
(por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).		

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La 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. 2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		No se ha realizado. No se ha realizado.
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		No se ha realizado.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</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>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>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> <p>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> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>		<p>No se ha realizado.</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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <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 versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con canales de información, Portal Web Y Redes Sociales Evidencia: Facebook, página web</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha promovido la accesibilidad de la organización por todos los canales</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>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</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>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>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se trabaja conjuntamente con organizaciones de servicios y Mesa Seguridad Ciudadana Evidencia: Foto y registro de asistencia de participación en las reuniones de la mesa de seguridad ciudadana de la Prov. Monte Plata</p> <p>Se hacen encuentros con organizaciones, juntas de vecinos, gremios y clubes. Evidencia: Fotos de actividades con la comunicad (Deporte, arreglo de casitas y otras actividades</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</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
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<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>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).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se ha creado el buzón de sugerencias en lugar visible, no se ha presentado estadísticas de resultados. Evidencia: foto de buzón colocado en lugar visible.</p> <p>Se involucra a los ciudadanos en el proceso de presupuesto participativo para la toma de decisiones.</p>	<p>No se ha medido. No hemos hecho encuestas</p> <p>No se ha medido</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Foto de reuniones como consulta con el CES para el PMD.	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>		<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se ha medido
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.).		No se ha medido
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		No se ha medido
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del		No se ha medido

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
cliente (edad, género, discapacidad, etc.). 5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización.		No se ha medido. No se ha medido. No se ha medido.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	El tiempo para dar respuestas a las solicitudes varía en relación a las exigencias de los ciudadanos /usuarios. Evidencia: Página Web.	No se ha medido. No se ha medido. No se ha medido.

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	Si, se evidencia canales de información Evidencia: Página web, redes sociales	
organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.		
2) Disponibilidad y exactitud de la información.		No se ha medido.
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.		No se ha medido.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.		No se ha medido.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario de oficina para asistencia a los ciudadanos clientes es de 8: 00 a.m. a 1:00 p.m Evidencia: Oficina de Recursos Humanos	
6) Tiempo de espera.	El tiempo para dar respuestas a las solicitudes varia en relación a las exigencias de los ciudadanos /usuarios Evidencia: Página Web.	No se ha medido
7) Tiempo para prestar el servicio.	El horario de oficina para asistencia a los ciudadanos clientes es de 8: 00 a.m. a 1:00 p.m Evidencia : Oficina de Recursos Humanos	
8) Costo de los servicios.	El costo de algunos servicios es gratis. Los arbitrios están establecidos por resoluciones del Concejo de regidores Evidencia: Resolución del Concejo de regidores	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	El ayuntamiento dispone de información acerca de servicios a través algunos canales. Evidencia: publicación en el portal web, mural institucional	No se cuenta con la información actualizada.

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>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		<p>No se mide el grado de implicación de los grupos de interés.</p> <p>No se ha medido sugerencias recibidas e implementadas.</p>
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>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).</p> <p>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>		<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</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. 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El ayuntamiento trabaja en la transparencia de las informaciones, aplica acciones de medición a través del SISMAP. Evidencia: publicaciones en el SISMAP y en el portal web.	No se ha realizado. No se ha actualizado las informaciones.

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). 2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Existe un nivel de compromiso e involucramiento en las mejoras de las actividades. Se debe reforzar en algunas áreas Evidencia: cantidad de participantes involucrados en la ejecución de las actividades de fortalecimiento institucional tomado en correos electrónicos. Si, el ayuntamiento tiene constituido el comité de calidad y el Consejo de Desarrollo Municipal Evidencia:	No se ha medido la imagen y el rendimiento global de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Lista de miembros del Comité de Calidad y el CDM publicado en el Sismap.</p> <p>Los grupos de interés evalúan los conflictos e identifican su compromiso de un buen comportamiento ético comunicando los resultados a directivos de la organización.</p> <p>Evidencia: Foto de reunión de la Enc. de RR HH con el personal y fotos del Consejo de Desarrollo Municipal.</p> <p>Si hay Mecanismos de consulta y dialogo a través de cabildos abiertos y reuniones con el personal.</p> <p>Evidencia: Registro de asistencia de reuniones del personal con el Alcalde y Enc. de RR HH.</p> <p>Si, los directivos y empleados participan en actividades de responsabilidad social.</p> <p>Evidencia: Fotos de participación del personal en operativos de limpieza, salud y otros</p>	<p>No se evidencian capacitación sobre cómo resolver conflictos.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>		<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la</p>	<p>Si, los altos directivos están enfocados con acciones a través de reuniones con el Comité de Calidad, aplicando estrategias para una mejor gestión con la aprobación de presupuesto de ingresos y gastos, asignado recursos con objetivos claros.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Evidencia: Reporte de presupuesto, registro de asistencia y acta de reunión del comité de calidad, Alcalde, y otras autoridades del Ayunt.</p>	<p>No se ha medido</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Si, existe buen ambiente de trabajo y la gestión de conflictos se organiza a través de reuniones entre unidades departamentales.</p> <p>Evidencia: fotos y registro de asistencia de reunión del Alcalde, y otras autoridades del Ayunt, así como del comité de calidad.</p> <p>Si, la dirección y el departamento de RR HH toma en cuenta la situación de cada empleado facilita horarios para que cumplan con sus compromisos educativos, para citas médicas, Jornada de vacunación de sus hijos, entre otros.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Evidencia: carta de autorización de permisos</p> <p>Si, se evidencia consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización a través de RR HH, sin distinción de género, raza, color, posición, o condición, aplicando los lineamientos de la Ley de Función Pública.</p> <p>Evidencia: Nómina de empleados compuesta por mujeres y hombres en diferentes cargos.</p> <p>Si, las condiciones ambientales del trabajo son buenas y se trabaja para un mejor resultado, Estructura física iluminada, con distribución de oficina acorde para el desempeño de las funciones y la atención de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Fotos de las oficinas y equipos utilizados para la realización de las funciones</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>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Si, se han realizado capacitación con el MAP, pero no se ha trabajado con el proceso de empleados de carrera administrativa. En proceso se encuentra la formulación del plan anual de capacitación con el INAP.</p> <p>Evidencia: Foto y registro de asistencia de taller guía Caf con el MAP</p> <p>Sí, hay motivación para el trabajo. Los directivos y el comité de calidad están empoderados en acciones para mejorar las habilidades y los resultados.</p> <p>Evidencia: Registro de asistencia y fotos de las reuniones con el personal</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Si, se realiza formación y capacitaciones alineado con los objetivos de la organización, además, está en proceso la detección de necesidades realizadas al personal para el plan anual de capacitación del año 2022. Evidencia: Foto y reportes de avances en el proceso formulación del plan de mejora/ correos de vinculación con el INAP y el MAP	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Se cuenta con reporte asistencia, licencias médicas y permisos al personal por enfermedad. Se trabaja en medir el porcentaje de rotación y el índice e inasistencia. Evidencia: Reporte mensual de asistencia laboral</p> <p>Existe un nivel de compromiso e involucramiento en las mejoras de las actividades. Se debe reforzar en algunas áreas. Evidencia: cantidad de participantes involucrados en la ejecución de las actividades de fortalecimiento institucional tomado en correos electrónicos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</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>Participan de forma voluntaria de los Programas con jornadas de concientización de salud y medio ambiente.</p> <p>Evidencia: Fotos de participación en operativos médicos.</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se cuenta con la aplicación de indicadores relacionados con las capacidades de las personas en cuanto a la atención al ciudadano.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>		<p>No se ha medido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</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>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con equipos tecnológicos adecuados, tiene identificados los usuarios del sistema, y el número de usuarios del correo electrónico.</p> <p>Evidencia: Relación de usuarios del sistema y lista de personas que usan los computadores</p> <p>El personal del ayuntamiento participa en actividades formativas, cuando son invitados por los organismos rectores y cuando solicitan las capacitaciones en temas para el buen desempeño de las funciones. Se encuentra en proceso de formular el plan anual de capacitación.</p> <p>Evidencia: Correo electrónico con invitaciones a participar en talleres el MAP y la DIGEPRES</p>	<p>No se ha medido.</p>

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
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos,</p>	<p>Si, el ayuntamiento trabaja, coordina y apoya áreas deportivas, con utilerías, reconocimientos; acondiciona y construyen instalaciones deportivas en los diferentes sectores de la ciudad. En lo cultural, promueve y asiste conferencias y charla. Apoyo a personas necesitadas, colaborando con recursos, medicamentos, equipos médicos, material</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</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>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>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>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>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la</p>	<p>para reparación de viviendas, etc. (Depto. Asistencia Social).</p> <p>Evidencia: ejecuciones presupuestarias, publicaciones en Facebook.</p> <p>Si, se trabaja ejecutando para contribuir al fortalecimiento municipal.</p> <p>Evidencia: ejecuciones financieras.</p> <p>Si, el ayuntamiento incluye apoyo destinado a las personas en situación de desventajas.</p> <p>Evidencia: lista de comprobantes de ayudas sociales.</p> <p>Si, el Ayuntamiento da importancia a la participación democrática de las instituciones y grupos sociales en el diseño y aplicación de planes que favorezca a la municipalidad.</p> <p>Evidencia: señalización de las vías, iluminación de los espacios públicos y de recreación</p> <p>Si, se reciben opiniones relacionadas con el servicio</p> <p>Evidencia: sugerencias en las redes sociales.</p> <p>El ayuntamiento realiza acciones con organismos de Medio ambiente, para disminuir la contaminación ambiental y preservar el medio ambiente.</p> <p>Evidencia: Reuniones con la Institución de medio ambiente.</p> <p>La opinión general sobre la transparencia, los valores y la igualdad se recibe a través de medios digitales y de visitas de ciudadanos a la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Evidencia: sugerencias en las redes sociales.	

**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>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Si, se realizan actividades para el cumplimiento de las normas con el Ministerio de Medio Ambiente para saneamiento y limpieza a dueños de solares baldíos, siembra de árboles, entre otras. Evidencia: fotos de actividades de reforestación.</p> <p>Si se Mantiene una buena relación con los grupos comunitarios, con las asociaciones de comerciantes, el sector educativo y grupos representantes de la sociedad. Evidencia: (Programas de Ayudas estudiantil. Juventud, Juntas de Vecinos. Etc.</p> <p>Sí, hay publicaciones en los medios de difusión local y medios digitales de las obras y e iniciativas asumidas por la organización. Evidencia: publicaciones en redes sociales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>Se evidencia trato igualitario, ofreciendo las mismas oportunidades para ser empleado de la institución. Evidencia: Nomina de empleados con mujeres y hombres.</p>	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</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>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>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</p>	<p>Si, participación voluntaria en marchas y actividades de lucha contra el cáncer, violencia intrafamiliar, Covid-19, dengue; apoyo a damnificados, otros. Evidencia: Foto de operativos médicos y de vacunación contra el covid.</p> <p>Si, se realizan jornadas de prevención de salud en los empleados y ciudadanos, pero no se ha realizado medición número y cantidad de programas realizados. Evidencia: Fotos de jornadas y operativos médicos.</p> <p>Se tiene resultados del impacto social en relación a la sostenibilidad a través lista de compras de insumos y material gastable. (Departamento de compras). Evidencia: Lista de compras realizadas en el mes</p>	<p>No se han realizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		

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
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Se ha trabajado en nuevas unidades de recogida de basuras para dar respuesta específica. Medidas efectivas para la eliminación de vertederos improvisados, así como reacondicionamiento y mantenimiento de vías, remozamiento de centros comunitarios y viviendas de personas de escasos recursos. Se cuenta además con Delegados, Comisión de Seguimiento del Presupuesto Participativo que promueven el impacto de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencia: Fotos de Reparaciones de viviendas, centros comunitarios, acondicionamiento de aceras y contenes.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Los contratos y acuerdos se legalizan, esto permite el cumplimiento apegado a la ley Evidencia: Libros de Registros.</p> <p>El ayuntamiento facilita la capacitación del empleado para mejorar el Desempeño laboral. Evidencia: Reportes e informes de áreas de Recursos Humanos, y acceso a la información Pública.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Si, se trabaja en planes de RR HH para la mejora del conocimiento de los colaboradores Evidencia: Foto de reuniones, acta, convocatorias de Plan de mejora y plan anual de capacitación en proceso de formulación</p>	<p>No se ha realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se realizan actividades en conjunto con otros organismos como Medio Ambiente, Defensa, Junta de Vecinos, entre otros. Evidencia: asistencia y fotos de reuniones de evaluación.</p> <p>Contamos con sistema de tecnología de la información. Evidencia: Sistema SIFE</p> <p>El ayuntamiento realiza acciones para el SISMAP Municipal completando procesos y mejorando la funcionalidad de algunas áreas de gestión. Evidencia: Convocatoria a reuniones y registro de asistencia del comité de calidad</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El ayuntamiento presenta presupuesto e informes de ejecución a los organismos de control nacional. Evidencia: SISMAP / DIGEPRES</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	Los directivos hacen revisiones de la eficiencia en los costos al menor posible, por la aplicación del proceso de ley de compras y contrataciones. Evidencia: lista de compras, comparación de precios	

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 autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.