



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 de Peralvillo

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> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Si, contamos con Misión, Visión y Valores Institucionales.</p> <p>Si, contamos con la constitución y normativas vigentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de los marcos donde se encuentran la misión, visión y valores. • Colocada en página web. • Constitución y normativas vigentes. <p>El Ayuntamiento cuenta con un marco de valores definidos para el logro de objetivos de la institución, siendo estos: Responsabilidad, transparencia solidaridad, confianza, respeto y lealtad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco de los valores puedes ser visualizada en la página web. 	<p>No contamos con un grupo apoyado por el comité de calidad y todo el personal para dar cumplimiento a la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>No contamos con Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>		<p>El Ayuntamiento no ha comunicado y socializado con el personal la misión, visión y valores institucionales para garantizar el fiel cumplimiento de los mismos.</p>
<p>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,</p>		<p>No hemos revisado la misión, visión y valores. Se establecerá fecha para revisar la misión, visión y valores.</p> <p>No se programarán encuentros periódicos, encabezados por el comité de calidad y el Alcalde, para que por departamento se pueda hacer revisión de las actividades ejecutadas diariamente por los departamentos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>A través del código de ética y manual de conducta se gestiona prevenir comportamientos no éticos. Evidencia: en el documento de código ético, fotos de reunión de personal.</p>	
<p>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 alcalde hace reuniones periódicas según sea necesario, a fin de comunicar a los empleados los proyectos y actividades a realizar y para dar directrices de actuación. Evidencias: fotos publicadas en Facebook y registro de asistencias.</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>No se ha elaborado la estructura Organizativa acorde a la función de gestión pública con apoyo del MAP.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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</p>	<p>Desde la Of. De género del Ayuntamiento y en conjunto con el ministerio de la mujer se está realizando jornada puerta a puerta “vivir sin violencia es posible”</p> <p>Evidencia: Fotos de reuniones publicada en la página web, guion para la visita domiciliarias y registro de asistencia.</p>	<p>No se ha realizado.</p>
<p>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</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>Evidencias: Fotos contamos de reunión de trabajo del comité de calidad.</p> <p>Estamos implementando el Modelo de Gestión de Calidad CAF, hemos impartido el Taller, Conformado un Comité de Calidad y se ha iniciado el trabajo con el autodiagnóstico CAF.</p> <p>Evidencia: Registro de participantes. Fotos. Carta Comité conformado.</p> <p>El ayuntamiento realiza sesiones mensuales, en las cuales comunicamos a los ciudadanos todo referente a los pagos, gastos y proyectos del ayuntamiento, además escuchamos a los ciudadanos, sus sugerencias y quejas referentes a la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la 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>gestión. Tenemos una página de Facebook para comunicar a los ciudadanos nuestras actividades y escuchar sus comentarios. Evidencia: Libro de actas. Fotos. Cartas. Facebook.</p> <p>El alcalde hace reuniones periódicas según sea necesario, a fin de comunicar a los empleados los proyectos y actividades a realizar y para dar directrices de actuación. Evidencia: Fotos.</p> <p>Contamos con una página web, donde compartimos noticias de interés e información de las actividades realizadas por la Alcaldía. Medios sociales tales como, Facebook e Instagram. Evidencia: Fotos.</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>Como alcaldía entendemos que las puertas del progreso van de la mano del conocimiento, por eso, Proporcionamos retroalimentación a los empleados para mejorar el desempeño, asignando a otro empleado que ya ha sido capacitado en el tema que se trate. Evidencia: Fotos</p> <p>Mediante reuniones con el personal se analiza el Rankin del SISMAP para motivar iniciativas del cambio y sus efectos esperados Evidencia: registro de asistencia, agenda y fotos</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)	Areas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>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>En el ayuntamiento ha conformado el comité de calidad, el cual persigue alcanzar las mejoras identificadas para la institución. Evidencia: carta de presentación del comité.</p> <p>En el ayuntamiento se incentiva la cultura de respeto mutuo, atendiendo a las necesidades y circunstancias personales de los empleados, propiciando un ambiente grato, facilidad de horario para los estudiantes y la oportunidad de descubrir medios que aporten soluciones, siempre dispuestos a recibir recomendaciones y propuestas de los empleados a través de reuniones con los empleados. Evidencia: convocatoria, fotos, actas, licencias, cartas de solicitud permiso para estudio</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</p>	<p>El ayuntamiento comprometido con el servicio y atención al pueblo de Peralvillo, monitorea de forma constante a atención brindada a los usuarios y el fiel cumplimiento de sus labores. Evidencia: Circular de información.</p> <p>En el ayuntamiento apoyamos a los empleados para que logren sus metas, facilitando la capacitación necesaria para realizar sus tareas. Evidencia: registro de asistencia de talleres.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>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>En el ayuntamiento animamos, fomentamos y potenciamos a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas, desarrollando cualidades de liderazgo. Evidencia: Video.</p> <p>En el ayuntamiento promovemos una cultura de aprendizaje, el alcalde procura apoyar a los empleados que están estudiando, facilitando horario y apoyo económico cuando ha sido necesario. Evidencia: horario de clases.</p>	<p>No realizado.</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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>En la actualidad se trabaja con el SISMAP y un análisis FODA institucional Evidencias: informe antes y después cambios en indicadores.</p> <p>Periódicamente el alcalde participa en reuniones y talleres con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. Evidencias: fotos manuales y documentos.</p> <p>Esta alcaldía ayuda las políticas relevantes de acuerdo a la necesidad que se presentan y la incorporan a las organizaciones correspondientes Evidencias: Fotos del Alcalde participando de reuniones.</p> <p>Esta alcaldía ayuda las políticas relevantes de acuerdo a la necesidad que se presentan y la incorporan a las organizaciones correspondientes Evidencia: Fotos del Alcalde participando de reuniones.</p> <p>Involucramos a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización Evidencia: resolución de la aprobación del Consejo del Desarrollo Municipal, grupo de WhatsApp, convocatorias, fotos.</p> <p>La alcaldía como gobierno local hace acto de presencia a diversas actividades de interés organizadas por los diferentes grupos lucrativos y deportivos del Municipio. Evidencias: fotos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.		No se actualiza la página web para garantizar el marketing de forma efectiva para los ciudadanos y grupos de interés.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Identifican, se analizan y revisan de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas.</p> <p>Evidencia: Atreves de video llamada y reuniones con nuestros consultores PMD.</p> <p>Si. Se involucran los grupos de intereses en el Desarrollo de las estrategias y de la planificación a través de la formulación del PMD y mensualmente se realizan seccionse abiertas, en las asambleas del presupuesto participativo.</p> <p>Evidencia: fotos y listado de asistencia. de actividades en el consejo de desarrollo actas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Si, haciendo pleno uso de la ley y sus facultades, usa la herramienta como objeto de planificación. Determinando las áreas de impacto y necesidades del municipio. Evidencia: fotos del cabildo abierto, lista de asistencia.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Esta alcaldía está implementando el análisis FODA Institucional, taller de gestión y riesgo Evidencia: fotos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se involucran los grupos de intereses en el Desarrollo de las estrategias y de la planificación a través de la formulación del PMD y mensualmente se realizan secciono abiertas, en las asambleas del presupuesto participativo Evidencia: fotos y listado de asistencia. De actividades en el consejo de desarrollo actas.</p>	<p>No se ha traducido la Misión, Visión y Valores.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La alcaldía desde las Oficinas de género y la UGAM, ha encabezado actividades de preservación del medio Ambiente y actividades que promueven la no violencia. Evidencia: fotos.</p> <p>Aseguramos la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización a través del presupuesto participativo y contamos con un equipo de seguimiento y coordinación en la realización de las diferentes actividades en donde se realizan gastos. Evidencia: facturas y desglose de gasto.</p>	

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>El ayuntamiento realiza asambleas sectoriales, secciones y reuniones con juntas de vecinos para definir las prioridades y planificar proyectos. Evidencia: Fotos y registro de participantes.</p> <p>Estamos en proceso de la formulación del Plan Municipal del Desarrollo con objetivos y espera de resultados. Evidencia: fotos publicada en la página web actas listados de asistencia.</p>	<p>No tenemos plan estratégico.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se distribuyen las funciones, y se fija un representante, el cual es el encargado de dar seguimiento a las tareas asignadas, quien luego será el responsable de informar sobre los avances y los logros obtenidos en las tareas a su cargo. Evidencia: listado de distribución de funciones.</p>	<p>No se ha realizado.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Este ayuntamiento ha identificado las necesidades de la aplicación de las tecnologías para la mejora de acceso a la información hacia los servicios que ofrece esta institución. Evidencia: fotos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Estamos asegurando la implantación de un sistema eficiente de cambio a través de las diferentes capacitaciones. Evidencia: fotos, registro de asistencia.</p> <p>Se garantiza que todos los relacionados estén edificados sobre los procesos que sostiene el Ayuntamiento. Evidencia: fotos de Grupo de WhatsApp.</p> <p>El ayuntamiento asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. Evidencia: Elaboración de presupuesto participativo.</p>	<p>No ha realizado.</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>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 aplica políticas internas para los recursos humanos sobre flexibilidad, desarrollo, delegación de responsabilidades, funciones gerenciales. Evidencia: Cartas encargados departamentales.</p> <p>El Ayuntamiento aplica políticas de recursos Humanos valorando la neutralidad política, flexibilidad en los horarios, permisos por maternidad. Evidencia: Cartas de permisos y licencias por maternidad.</p>	<p>No se realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de</p>	<p>El ayunt gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 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>Evidencia: fotos y Nomina colocada en la página web.</p> <p>El Ayuntamiento aplica una política inclusiva de Recursos Humanos mediante la of. De la unidad de género.</p> <p>Evidencia: nomina en página web.</p>	<p>No se realiza.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <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>Este ayuntamiento estamos agotando el procedimiento para la elaboración del plan anual de capacitación, además, he participados de talleres virtuales. Evidencia: carta de solicitud de acompañamiento técnico al INAP e invitaciones a talleres virtuales.</p> <p>Desarrollamos habilidades de liderazgo de los empleados, como son los talleres de capacitación del personal correspondiente. Evidencia: listado de asistencia.</p> <p>Los encargados departamentales ofrecen apoyo a los empleados nuevos, también se les ofrece acompañamiento individualizado. La tutoría la asignación de un mentor). Evidencia: fotos de los encardados departamentales en el proceso de acompañamiento al nuevo personal.</p> <p>La Alcaldía promueve la movilidad interna y externa de los empleados. Evidencia: Nómina y expediente.</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</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>Nuestro personal que se capacita a través de talleres y se traspasa el contenido a los demás compañeros.</p> <p>Evidencias: fotos de los talleres y registro de asistencia.</p>	<p>No se realiza.</p> <p>No se realiza.</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</p>	<p>La Alcaldía promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. Se realizan reuniones abiertas dirigidas por la alta administración de esta alcaldía municipal en las que se motiva y se escuchan a todos los empleados y se discuten las necesidades y cuestiones a mejorar en cada departamento.</p> <p>Evidencias: Fotos y Registros de Participantes.</p>	<p>No se ha realizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de		
<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</p>	<p>La Alcaldía creó el comité calidad donde los empleados se involucran en el desarrollo de estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación de implantación de acciones de mejora. Evidencia: correo, documento.</p> <p>Se interactúa con los empleados y se le pregunta a cerca de su nivel de satisfacción y como se siente dentro de la institución. Evidencias: Foto y registro de asistencia</p> <p>Aseguramos un buen ambiente de trabajo. Contamos en cada oficina con equipos informáticos de alta tecnología. Se observan el buen confort, así como artículos que evidencian el ambiente saludable en las oficinas municipales. Evidencias: Inmuebles adecuados, Sistema de Internet en todas las oficinas, facturas de compra.</p> <p>Prestamos atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, tienen acceso a la</p>	<p>No está realizado.</p> <p>Aún no tenemos el programa de seguridad laboral. Salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación. Garantizamos condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad. Evidencias: horarios de estudios y licencias por maternidad.</p>	
<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>La Alcaldía presta especial atención a las necesidades de sus empleados. Evidencias: fotos de viviendas que se le construyeron a dos de nuestros empleados, facturas.</p> <p>La Alcaldía colabora con la premiación en trofeos, medallas y útiles deportivos a los equipos de deporte de nuestro municipio. Evidencias: fotos.</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
La Organización:		
<p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Dentro de las instalaciones del Ayuntamiento contamos con un cajero de Banreservas. También contamos con algunos proveedores que nos suplen los materiales necesarios para el funcionamiento de la institución, por ejemplo: las bombas de gasolina. Las cuales suplen el combustible a los camiones recolectores de basura. Evidencias: Facturas, y cheques.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>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</p>	<p>Tenemos acuerdos de colaboración con diferentes instituciones como son: cuerpo de bomberos, defensa civil, entre otros. EVIDENCIA: comprobantes de cheques.</p> <p>La Alcaldía ha seleccionado los proveedores aplicando la ley de compras, según la cual los</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>suplidores deben ser registrados como proveedores del estado.</p> <p>Evidencia: facturas.</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>Esta Alcaldía cuenta con la Oficina de libre acceso a la información, donde los usuarios pueden acceder a la información requerida mediante la previa solicitud vía electrónica o por el formulario de solicitud.</p> <p>Evidencia: página web y foto del formulario de OIA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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>La Alcaldía creó el CMD con la finalidad de consultar y desarrollar procesos de toma de decisiones contando la opinión de los representantes de diferentes organizaciones sociales. Evidencias: Resolución, fotos y actas de reuniones.</p> <p>La Alcaldía cuenta con una oficina de libre acceso a la información, contamos con una página web y una página de Facebook en donde la población puede plasmar sus quejas y sugerencias. En las sesiones se le permite al ciudadano quejarse, sugerir y reclamar acerca de los servicios prestados por la Alcaldía. Evidencias: Apuntes de las sesiones y Facebook.</p>	<p>No se ha realizado.</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>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>La Alcaldía realiza los informes trimestrales de manera eficaz y eficiente, estos se depositan en la Cámara de Cuentas, la Contraloría General de la Republica Dominicana y la LMD. Evidencia: SISMAP.</p> <p>La Alcaldía analiza los riesgos de las decisiones financieras. Evidencia: facturas y sustentos de cheques.</p> <p>El equipo financiero trabaja con ética y transparencia, manejan la calidad del gasto y ejecución presupuestaria de manera clara, precisa u oportuna. Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con el CIFE. Evidencias: Sistema de ejecución.</p> <p>La alcaldía mantiene los sistemas de controles de manera eficiente. Aseguramos la gestión rentable de los recursos financieros con el CIFE. Evidencias: Sistema en ejecución.</p> <p>La Alcaldía cuenta con un sistema de gestión financiera (MUNICIPIA) que permite distribuir el presupuesto en partidas Evidencia: Sistema en ejecución y Proyectos realizados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	La Alcaldía tiene proyectos enfocados por departamentos, el departamento de tesorería y contabilidad se encargan de todo lo relacionado al área financiera, los demás Departamentos ofrecen los servicios enfocados a la institucionalidad. Evidencia: Organización y distribución del departamento de tesorería y nómina.	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:	La Alcaldía tiene garantizada todas las informaciones contables y financiera. Depositamos las evidencias y los ejemplares a la cámara de cuentas e las instituciones correspondientes cada trimestre. Contamos con los ejemplos de las nóminas por mes, estas también se archivan en el departamento de Recursos Humanos. Evidencia: Carpetas y archivo. Se envían las informaciones a la cámara de cuentas, se guarda la información en el sistema de la institución.	No sea realizado.
<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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Si, como alcaldía hacemos uso de los medios electrónicos para participar en reuniones y talleres. Evidencias: fotos.</p> <p>Controlamos la información y el conocimiento de la institución a través del seguimiento por las redes sociales. Evidencia: Página de Facebook del ayuntamiento.</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>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>Todos los empleados tienen acceso a la información relacionadas con sus tareas. Evidencias: carta de convocatoria del personal para la notificación de cambios a implementar en el personal.</p> <p>Los datos y la información clave de los empleados, se pueden mantener retenidas en el departamento. Evidencias: Archivos de la institución.</p>	<p>No se ha realizado.</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>Contamos con la oficina de libre acceso a la información, tenemos un sistema de pago por nómina electrónica, contamos con un portal web y además de un equipo de redes sociales. Evidencias: fotos, la página, el portal y el pago de nómina.</p> <p>Contamos con un centro tecnológico comunitario. Evidencia: imagen de la edificación.</p>	<p>No se ha realizado.</p>
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</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,</p>	<p>Esta alcaldía cuenta con sitio web donde el interesado puede acceder a formularios, y documentación relativa al Ayuntamiento sin necesidad de trasladarse a las instalaciones físicas.</p>	<p>No se ha realizado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Evidencia: página web.</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
<p>La Organización:</p> <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>Aseguramos un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos.</p> <p>Evidencia: Facturas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Este ayuntamiento cuenta con una planta física moderna, segura y de fácil acceso tomando en consideración aquellos que poseen impedimentos físicos. Evidencia: Fotos.</p> <p>Este ayuntamiento cuenta con equipos y mobiliarios adecuados, que facilitan el funcionamiento de los departamentos. Evidencia: Fotos.</p> <p>Las instalaciones están disponibles a la comunidad local. Evidencia: Fotos de actos sociales realizado en el salón de acto en el ayunt</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 (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Garantizamos la adecuada accesibilidad física, acorde a las necesidades y expectativas de los empleados y ciudadanos. Evidencia: Fotos.</p>	No se ha realizado.

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
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La alcaldía está en el proceso de formulación del PMD. Evidencia: Primer borrador PMD. Asignamos responsabilidades a los propietarios de los procesos. Evidencia: Carta de convocatoria y fotos</p>	<p>No se ha realizado.</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <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>Asignamos responsabilidades a los propietarios de los procesos. Evidencias: Carta de convocatoria y fotos.</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Promovemos la accesibilidad a la organización. Evidencia: perifoneo, secciones abiertas.</p>	<p>No se evidencia.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>Se desarrolla un sistema compartido con FEDOMU, Obras Públicas, para la prestación de servicios. Evidencia: fotos.</p>	<p>No se ha realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Hemos creado grupos de trabajo con salud pública y Obras Públicas. Evidencia: fotos, obras realizadas y jornadas.</p> <p>Coordinamos y unimos los procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. Evidencia: Juntas de Vecinos, proveedores, presidencia de la República, FEDODIM, FEDOMU, Distrito Educativo 17-05 Senado de la República.</p> <p>Hemos creado grupos de trabajo con salud pública y Obras Públicas. EVIDENCIA: fotos, obras realizadas y jornadas.</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)	Areas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>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>A través de nuestra página de Facebook, los ciudadanos opinan y comentan las actividades y proyectos llevados a cabo por el ayuntamiento. Estimamos que el 80 % opina que la imagen global del ayuntamiento es buena. Evidencia: Facebook.</p> <p>Involucramos la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de formulación del plan municipal de desarrollo y Presupuesto Participativo Municipal PPM. Evidencias: fotos, actas, lista de participantes.</p>	<p>No se ha medido. No hemos hecho encuestas.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido. No hemos hecho encuestas.</p>
<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>Publicamos por nuestra página web y redes sociales la parte de interesa los ciudadanos y se entrega un registro de informe trimestral a las entidades interesadas. Evidencias: Página web y Facebook institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:	<p>Realizamos la inclusión social. Evidencia: Nominilla</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido</p>
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		
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.).		
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		
5) Capacidad de la organización para la innovación.		
6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización.		

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).	Los departamentos prestan servicios según el orden de llegada, el tiempo estimado de duración depende del servicio solicitado.	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 organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales. 2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Los medios de información que maneja el ayuntamiento para comunicarse con los ciudadanos y publicar proyectos, noticias e informaciones, son el Facebook, página web, correo electrónico y mural informativo. Evidencias: Página web, Facebook. Correo electrónico y Mural informativo. La información del ayuntamiento siempre está disponible y al alcance de todos los ciudadanos. Evidencia: Facebook, Página web, Correo electrónico y Mural informativo.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>La Alcaldía publica las ejecuciones en la pág. CIFE y el SISMAP. Evidencia: SISMAP.</p> <p>La Alcaldía se esfuerza para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. Evidencias: Pág. Web, chat</p> <p>Esta alcaldía cuenta con un horario de servicios estandarizado, definido de lunes a viernes, de 8 am a 2pm. Evidencias: Foto de aviso de horario, pagina web</p> <p>Los departamentos prestan servicios según el orden de llegada, el tiempo estimado de duración depende del servicio solicitado. El pago de los servicios, depende la naturaleza del servicio. Evidencia: Tabla de cobros de arbitrios.</p> <p>El pago de los servicios, depende la naturaleza del servicio. Evidencias: Tabla de cobros de arbitrios.</p>	<p>No se ha medido.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido. No se ha medido.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 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). 5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha medido. No se ha medido. No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</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 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>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) La comunicación interna y los métodos de información.		No se ha medido.
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No se ha medido.
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.		No se ha medido.
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).		No se ha medido.
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No se ha medido.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se ha medido.

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
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		No se ha medido.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>No se ha medido.</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>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</p>	<p>El Ayuntamiento trabaja arduamente en el fiel cumplimiento de entregas de evidencias en el SISMAP. Evidencias: SISMAP, Graficas de rendimiento.</p> <p>Desde nuestra página web, el ayuntamiento permite el acercamiento de los usuarios con la institución para solicitar un servicio. Evidencia: página web, fotos.</p>	<p>No se ha medido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</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>La alcaldía brinda apoyo activo a las actividades deportivas y culturales, se puede medir la satisfacción ciudadano por medio de los comentarios en Facebook. Evidencias: Facebook.</p>	<p>No se ha medido.</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</p>		
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, 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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>		<p>No se ha medido.</p>

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.
Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>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>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>La alcaldía realiza operativos de limpieza: de recogida de plásticos y limpieza del río Ozama para la preservación del medio ambiente. Evidencias: Videos y fotos.</p> <p>Tenemos buenas relaciones con Medio Ambiente, Cruz Roja, junta de vecinos, Defensa Civil, cuerpo de bombero y otras instituciones. Evidencias: Foto de actividades en conjunto y apoyo entre instituciones.</p> <p>Tenemos un alto grado de positividad recibido a través de los medios de comunicación. Evidencias: comentarios en las redes sociales.</p> <p>Damos ayuda económica, a un sin números de personas de escasos recurso, Damos canasta a las embarazadas, entre otros. Evidencias: Nómina, recibo, expedientes de pagos y facturas.</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>La alcaldía le brinda apoyo a los jóvenes deportistas para que se desarrollen internacionalmente. Evidencias: Copia de cheque</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Tenemos intercambio de conocimiento con varias instituciones: CTC, ICAM, y LA LIGA. MAP, MEPYD, FLACSO en apoyo a la capacitación y formación de nuestros productores individuales, productores asociativos, entidades de la sociedad civil (Bomberos, Defensa Civil, Cruz Roja Asociación de Estudiantes e iglesias, juntas de vecinos).</p> <p>Evidencias: fotos, registros y correo</p> <p>Se han realizado talleres para la prevención de riesgo.</p> <p>Evidencias: registro y fotos.</p>	<p>No se ha medido.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>El ayunt ha realizado acuerdos con Obras Públicas, gobierno central, Distrito Educativo, el INVI, para llevar a cabo diversos trabajos. Hemos trabajado en conjunto con otros ayuntamientos y organizaciones como FEDODIM, y la Liga Municipal, FEDOMU. Evidencias: fotos de actividades realizadas, fotos y publicaciones en las redes y documentos.</p> <p>Construcción de 2,500 metros lineales de aceras y contenes en las comunidades la majagua, 2,400 metros en la comunidad de penson, 2,200, metros de contenes en la peguera, colaboración en la Reconstrucción de los puentes, la travesía puente batey, construcción de gaviones en el badén de la cuaba, en centro penson, construcción de pozo tubular en los morones, reparación de camino vecinales, el calvario la jaguita, san Rafael, el mate, la placeta. Evidencias: Fotos en la redes sociales y comprobante de cheques.</p> <p>El alcalde ha participado en seminarios internacionales. Evidencias: Convocatoria, email.</p> <p>Los contratos y acuerdos que hemos firmados lo hemos cumplido en un 100%.</p>	<p>No se ha medido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>La comunidad se expresa satisfecha con los nuevos servicios de recolección de desechos sólidos y la construcción del parador fotográfico. Evidencias: Comentarios positivos en las redes sociales.</p>	<p>No se ha medido.</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>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</p>	<p>El alcalde se expresa agradecido con los resultados y las conclusiones. Evidencia: videos.</p> <p>Nuestras alianzas, acuerdos han sido puesto en marcha y tenemos un cumplimiento de los mismos. Evidencia: ejecución de la planificación y avance en los trabajos.</p>	<p>No se ha medido. No se ha medido.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>La alcaldía utiliza medios tecnológicos de la comunicación. Evidencia: Convocatoria vía WhatsApp y correo</p> <p>Estamos autoevaluado con el Modelo de excelencia CAF. Evidencia: Autodiagnóstico CAF y Participación ranking SISMAP Municipal.</p>	<p>No se ha medido.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El porcentaje de cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros para el año 2020, fue de un 100%. Evidencia: Planificación y Ejecución.</p>	<p>No se ha medido.</p>

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