

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Ayuntamiento Santo Domingo Este

FECHA:

Junio 2022

Documento Externo
SGC-MAP

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 la Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “*Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública*” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.

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

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar una Autoevaluación efectiva, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considere qué están 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) en la Entidad Municipal:</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>Tenemos definido la misión, visión y valores, socializado con los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: En cada Dirección está colocada una definición de la Filosofía Institucional. Definida también en la página web del ASDE.</p>	<p>No se evidencia el involucramiento de los empleados y partes interesadas.</p>
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Tenemos definido los valores institucionales.</p> <p>Evidencias: Filosofía Institucional, el Código de Ética, Manual de Funciones, y Manual de Inducción.</p>	
<p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Contamos con la misión visión, valores objetivos estratégicos en;</p> <p>Evidencias: Carnets de colaboradores, murales informativos y página web.</p>	<p>No se evidencia la socialización con las partes interesadas.</p>
<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías</p>	<p>Fueron revisadas de manera oportuna, y actualizadas de acuerdo al marco actual. Se formalizó y se dio revisión de todos los puntos de la Filosofía Institucional.</p> <p>Evidencias: Correos, Minutas y registros de participantes.</p>	

inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.		
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Tenemos un Código de ética creado. Evidencias: Código de ética físico y la resolución que lo antepone.	No se ha conformado el Comité de Ética de la Institución.
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Se revisó la Filosofía Institucional, y se socializó con relación a los nuevos tiempos. Evidencias: los memorándums y las comunicaciones enviadas sobre la misión, visión y valores de la institución.	

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) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>	<p>Existe organigrama institucional y Manual de Funciones. Resoluciones aprobadas por el Concejo Municipal Tomo 12, agosto 2013 - Julio 2014 funciones por direcciones. Completamos la primera fase del Manual de Normas Políticas y Procedimientos, donde tenemos definido todos los procesos y políticas de la de la Dirección de Gestión Humana.</p> <p>Evidencias: Manual de Funciones y Estructuras creadas.</p>	<p>La Estructura Organizativa actual está pendiente de aprobación.</p>

<p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>		<p>No se evidencia que el Manual de Funciones actual, contenga las competencias definidas por cada posición.</p>
<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Hemos adoptado la metodología de evaluación del desempeño por resultados. Evidencia: (Minuta Taller de Aplicación Evaluación por Resultados impartida por el MAP. Contamos con un plan de formación post evaluación del desempeño de los servidores públicos municipales. Evidencias :(Plan de formación 2019) Mantenemos actualizados los portales del SISMAP Municipal y de la Contraloría General de la República con las Normas Básicas de Control Interno a los requerimientos.</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>		<p>La conformación del Consejo de Desarrollo Municipal está en proceso. El área correspondiente está trabajando directamente con el Concejo de Regidores, para su impulso.</p>
<p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p>	<p>Plan Operativo Anual. Informes Trimestrales. Manual de Control Interno. Además, contamos con diferentes Manuales y Reglamentos, que garantizan el rendimiento del gobierno local. Evidencias: Los POA realizados anualmente de acuerdo a las ejecuciones del ASDE; Manuales, Reglamentos Internos, emitidos por la Contraloría Municipal.</p>	<p>No contamos con un sistema de gestión.</p>
<p>6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>		<p>No se usa sistema de información propio de la organización, ni se verifica la utilización de sistemas, para validar los avances en cuanto al Plan Estratégico.</p>

<p>7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>	<p>Se evidencia la existencia de una posición o enlace encargado o responsable del SISMAP. Además de las reuniones constantes para solicitar información para subir al Sistema. Reuniones con el personal responsable de los diferentes indicadores del SISMAP.</p> <p>Evidencias: Minutas, registros y correos.</p>	
<p>8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Establecido marco común de evaluación (CAF) y Normas Básicas de Control Interno de la Contraloría General de la República, NOBACI.</p> <p>Evidencias: Curso brindados por el MAP sobre el Marco Común de Evaluación, parámetros establecidos por el departamento de Normas y Procedimientos de la Contraloría Municipal ASDE.</p>	
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Continuidad en el uso del SASP e implementación del SIC ERP y Sistema de Digitalización de Documentos por Direcciones. Contamos con correos institucionales que favorecen a la comunicación oportuna de los procesos.</p> <p>Evidencias: Pantallazos del SASP y del SIC ERP.</p>	
<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se valida la existencia de Manuales de Procesos en diferentes Direcciones, para garantizar sus ejecuciones.</p> <p>La prioridad del ASDE es el trabajo en equipo y la Sinergia.</p> <p>Es tan así, que existen el equipo de Directores, la Mesa de Seguimiento, el Comité de Calidad.</p> <p>Evidencias: Pantallazos de los diferentes grupos existentes en el ASDE; Comunicaciones para conformar los equipos.</p>	

<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Tenemos la Dirección de Comunicaciones como órgano principal de distribución de informaciones a lo externo de la institución. La Secretaría General es la encargada de distribución de las informaciones a lo interno de la institución.</p> <p>Evidencias: Creación Comisión De Comunicación. Existe una página web donde se presentan los servicios e informaciones de carácter general. Uso de redes sociales y pagina web, para socialización de nuestros servicios. Creación de comité para dar seguimiento a las informaciones emitidas. Hemos definido las políticas de comunicaciones y plan de marketing institucional. Evidencias: Print Screen redes sociales, página web, políticas de comunicaciones, circulares informativas.</p>	
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Implementación modelo CAF. Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Mecanismo establecido de retroalimentación constructiva.</p> <p>Evidencias: Informes auto diagnóstico CAF, NOBACI, Taller de Retroalimentación Constructiva.</p>	
<p>13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>		<p>No se evidencia.</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>1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p>	<p>Todo el personal debe actuar conforme a las políticas establecidas en el Código de Ética y Manual de Inducción, así como cumplir con los lineamientos de la Ley 41-08, desde los más altos directivos hasta el personal de planta. Todas las áreas deben realizar sus</p>	

	<p>metas propuestas para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: Circulares cumplimiento de deberes, normas y políticas y procedimientos.</p>	
<p>2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.</p>	<p>Continuidad del ejemplo anterior.</p>	
<p>3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución fomenta y promueve la unión y el trabajo de equipo, sin discriminación con la integración de los empleados a las Jornadas Informativas en el Municipio, conjuntamente con los Líderes:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotografías - videos. -Talleres de trabajo en equipo y liderazgo. -Día de la Raza -Exposición de Instrumentos Musicales. -Fiesta general de todos los empleados. 	
<p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>	<p>Nuestro Ayuntamiento cuenta con un personal activo y capacitado en redes sociales para mantener actualizado con las informaciones a todo el personal. En todas las áreas de la institución existe un mural informativo. Algunas direcciones tienen grupos de WhatsApp para fomentar a un sistema de comunicación oportuna. Tenemos intercambios de información a través de los correos institucionales.</p> <p>Evidencias: Fotografías de murales informativos; Print Script de los correos informativos institucionales.</p>	

<p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Apoyamos al personal a través de las capacitaciones, con los conocimientos y competencias que se diagnostican mediante la detección de necesidades que se realizan en todas las áreas de la institución. También apoyamos a los colaboradores para que puedan desarrollar sus capacidades técnicas y profesionales mediante el otorgamiento de licencias y permisos estudiantiles.</p> <p>Evidencias: Acciones de personal de licencias y permisos estudiantiles. Detección de necesidades, plan de formación, fotografías de capacitación.</p>	
<p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se promueve el desarrollo de competencias a través del plan de capacitación, y otras actividades educativas. Se realiza la rendición de cuentas de cada área de manera anual.</p> <p>Evidencias: Memorias anuales, Plan de capacitación, Comunicación delegando a empleados tareas de Directores, al momento de solicitud de vacaciones.</p>	
<p>7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Licencias estudiantiles, acuerdos y/o convenios con diferentes centros estudiantiles (UASD, INFOTEP, ITLA, ITSC).</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados entre el ASDE y la UASD e INFOTEP. Además, fotos de las redes Instagram del ASDE de los eventos realizados para los acuerdos.</p>	
<p>8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Reconocimiento de empleados del mes, del año por trabajos excepcionales realizados.</p> <p>Evidencias: Fotografías, certificados otros.</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) en la Entidad Municipal:</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 compartir estos datos con la organización.</p>		No se evidencia.
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Apoyo a programas de bien social del Gobierno Central (ampliación, pavimentación de calles y avenidas). Programa República Digital, Dominicana Limpia, Creación Policía Municipal, Policía Ambiental y su primer Destacamento Oficial, Jornadas de Salud, Prevención de Plagas, Fumigación contra el COVID-19, Capacitación contra Violencia de Género.</p> <p>Evidencias: Fotografías y Documentaciones que lo sustenta.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Apoyamos todas las políticas e iniciativas que, definidas desde el Gobierno Central, para implantarlas en el Municipio, tales como: Seguridad Ciudadana, Plan Alfabetización, Violencia de Género, Contaminación Ambiental (desechos sólidos, contaminación Sónica), Recuperación de Espacios Públicos.</p> <p>Evidencias: Matriz de identificación de políticas públicas, fotografías, talleres, registros y encuentros.</p>	

<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>Resoluciones que emanan del Concejo Municipal. Plan Operativo Anual (POA) y Plan Municipal de Desarrollo (PMD) están enlazados a la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Evidencias: PMD, POA, informe de ejecución del PMD.</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, entidades del sector municipal, etc.).</p>	<p>Acuerdos firmados con instituciones afines. -Desarrollo del Presupuesto Participativo. -Consejo Económico y Social del Municipio. Comité de prevención y mitigación de riesgos y desastres.</p> <p>Evidencias: Acuerdos interinstitucionales, Asambleas comunitarias, Conformación del Comité de Riesgos y desastres.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Miembro de FEDOMU, FEDORE, Mancomunidad del Gran Santo Domingo (MGSD). Apoyo a las asociaciones deportivas del Municipio.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones de invitación y fotografías.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.</p>	<p>Se evidencia por el uso de las redes y medios electrónicos, portal web, reconocimientos y valoraciones del SISMAP, opinión pública generada por los propios munícipes, alineación portal web con criterios de la OPTIC.</p> <p>Evidencias: Redes sociales y el Portal del SISMAP.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considere 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 Entidad Municipal:</p> <p>1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>		No se evidencia.
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Tenemos identificado los grupos de interés, se cuenta con un inventario de las organizaciones culturales, sociales, comunitarias, políticas, deportivas, económicas y contamos con el Consejo de Desarrollo Social y Económico.</p> <p>Evidencias: Matriz.</p>	
<p>3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>	<p>El ASDE, recopila de forma objetiva y analítica información relevante sobre cualquier cambio que pueda impactar en el Plan de Desarrollo Municipal (PMD).</p> <p>Evidencias: Informes PMD.</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>		No se evidencia.
<p>5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del</p>		No se evidencia.

Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.		
--	--	--

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 Entidad Municipal:</p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Se ha establecido el Plan Estratégico Municipal, Plan Municipal de Desarrollo. POA.</p> <p>Evidencias: Informes de POA, Informes del PMD.</p>	
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>		No se evidencia.
<p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>	<p>Se valida la participación de la Comunidad para la elaboración del PPM, con amplios mecanismos de ejecución.</p> <p>Evidencias: Fotos, informes y PPM en el Presupuesto General del ASDE.</p>	
<p>4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p>	<p>Se valida la conformación de la Comisión Permanente de Género, así como la apertura de la Oficina de Equidad de Género.</p> <p>Evidencias: Fotos y Circulares para el tema de "Sello de Igualdad".</p>	
<p>5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía,</p>	<p>Se evidencia la realización de campañas para la reforestación, y la toma en cuenta de la reducción de energía. Se abre la Parada de la Cultura, cuya</p>	

consumo de combustible, utilización de energía renovable.	estructura era a sus inicios un Parador de Autobuses, lo cual generaría gran emisión de contaminación. Evidencias: Comunicaciones y Fotos.	
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	A corto plazo se equilibran las tareas y disponibilidad de recursos en el Presupuesto Participativo y Presupuesto de Ingresos y Gastos. Evidencias: Informes de Ejecuciones Trimestrales, facilitados por el Departamento de Ejecución Presupuestaria.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</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; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>	<p>Se ha implementado la planificación de los procesos y proyectos conjuntamente con las áreas. Hemos revisado la Estructura Organizativa, para adecuarla a las necesidades actuales. Todos los planes, proyectos y actividad se planifican desde los niveles directivos hasta los niveles operativos o mandos medios.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones, Fotografías.</p>	<p>La Estructura Organizativa actual está pendiente de aprobación.</p>
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Tenemos la estructura programática de la Institución y sus unidades operativas. Hemos realizado nuestro POA anual por área.</p> <p>Evidencia: POA por área</p>	<p>Está en proceso el tema de los indicadores por área, para medir dichos puntos de manera cuantitativa. Se tienen ciertos avances.</p>
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>Se remite las memorias anuales, presupuesto de ingresos y gastos a las diferentes áreas, informes cuatrimestrales de los POA.</p>	

	Evidencias: Memorias Anuales y POA.	
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.	Se valida la socialización en diferentes reuniones sobre las memorias anuales mediante foros y demás. Evidencias: Fotos, Memorias Anuales.	
5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Hemos formulado nuestro Plan Operativo Anual por área (POA). Evidencias: POA de la Institución.	No se evidencia el seguimiento al Plan Estratégico del ASDE.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se valida el uso y la aplicación de la tecnología para innovar en diferentes puntos del ASDE. Evidencia: Fotos, Comunicaciones, Pantallazos de herramientas tecnológicas.	Se identifican en algunos aspectos las necesidades de cambio.
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.	En la gestión de los riesgos se ha realizado Benchlearning para indagar en la implementación de éste en la institución. Evidencias: Visita a España y USA de funcionarios. En innovación, se implementará una aplicación tecnológica para gestión de quejas ciudadanas.	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia.

<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>Intercambios de conocimientos con sectores externos y convenios internacionales. Cooperación de agencia internacional del Japón (JAICA). Se ha socializado con el personal los informes de resultados y logros municipales. Se formalizaron varios convenios interinstitucionales.</p> <p>Se promueve la participación de los ciudadanos para los avances de nuestro Ayuntamiento.</p> <p>Evidencia: Fotos y Comunicaciones.</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.</p>	<p>Se aprovisionan partidas presupuestarias para desarrollo de proyectos.</p> <p>Evidencia: Presupuesto.</p>	
<p>6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.</p>		<p>No se evidencia.</p>

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Se genera un informe de necesidad de personal, por área, la cual es remitida a la Dirección de recursos humanos. Se ha establecido las necesidades de personal de cada área organizativa, en el plan operativo anual.</p> <p>La Dirección de recursos humanos, vela por satisfacer las necesidades de cada área, asignando el personal idóneo, y garantizando el uso adecuado del presupuesto para nombramientos y contrataciones.</p>	

	Evidencias: Matriz gastos de personal de los POA. Requisiciones de personal.	
2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	<p>Aplicación de la Ley 41-08 y la ley 87-01 para la aplicación de permisos y licencias.</p> <p>Contamos con un personal con condiciones especiales en algunas áreas.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos, brinda la oportunidad de acceder a los cargos vacantes sin distinción de género, raza, color, ni religión, solo tomando en cuenta las capacidades técnicas y competencias de las personas para ocupar el cargo. Contamos con un registro de elegibles que se actualiza cada seis meses</p> <p>Evidencias: Permisos especiales, fotografías del personal con condiciones especiales.</p>	
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Actuamos de acuerdo a lo señalado en la Ley 41-08 de la Función Pública.	Actualmente se está trabajando en un Manual de Políticas para el tomar en cuenta los principios de Equidad y Diversidad.
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.	A través del Departamento de Reclutamiento y Selección, se realizan las pruebas pertinentes para la selección objetiva del candidato idóneo para el cargo, aplicando pruebas técnicas y entrevistas. Se toma en cuenta las capacidades y competencias de los colaboradores, así como también su comportamiento ético para llevar a cabo las promociones dentro de las áreas. Mensualmente los directores y encargados de área deben elegir al empleado del mes basado en criterio de méritos establecidos.	No existe una política objetiva de asignación de remuneración, ni se evidencia las pruebas que se brindan a los candidatos, ni los modelos de las entrevistas.

	<p>Evidencias: Informes de evaluación de Personal. Reconocimiento de personal.</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>Trabajamos los puntos relacionados a Recursos Humanos, apegados a lo señalado en la Ley 41-08 de la Función Pública.</p> <p>Tenemos un personal precalificado de personal para el desarrollo de carrera profesional en base al Reglamento 523- 09. Tenemos definida la política de selección de personal, dando oportunidad de ingreso a todas las personas que cumplan con las competencias del cargo exigidos. Podemos evidenciar una buena cantidad de cargos de Dirección, ocupados por el género femenino.</p> <p>Evidencias: Política de Selección de Personal, relación de Precalificados por el MAP, para la carrera administrativa.</p>	<p>En proceso el tema de las realizaciones de políticas de Equidad de Género.</p>
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>	<p>Hemos implementado la evaluación de desempeño basado en resultados.</p> <p>Fueron pasadas las evaluaciones anuales, y se detectaron cursos necesarios, para incrementar la labor de los empleados.</p> <p>Evidencias: Fotos de los cursos en ejecución, Fotos de los formularios de métricas.</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>Se abrió la Oficina de Equidad de Género en la Institución, además se está trabajando en las políticas de Género, en compañía con la Vice-Alcaldía.</p>	
<p>Evidencias: Fotos y Comunicaciones.</p>		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p>		<p>No se evidencia.</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 requisitos de desempeño de las personas.</p>		
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>Se contrata al personal correspondiente, de acuerdo a las áreas y sus fortalezas y carreras. Todo esto, para garantizar el cumplimiento de la misión, visión y valores.</p>	
<p>Evidencias: Evaluaciones.</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>Anualmente se realiza la detección de necesidades conjuntamente con los encargados de área y posteriormente se realiza el Plan de Formación Anual, dotando al personal de las competencias, habilidades y actitudes que se necesitan para el cumplimiento efectivo de los planes y metas propuestos.</p>	
<p>Evidencias: Plan de Formación, Detección de Necesidades, evaluación de desempeño.</p>		

<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>Capacitación sobre Liderazgo y Trabajo en equipo a funcionarios, sobre el FODA.</p> <p>Evidencias: Fotografías, Minutas de Asistencia.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>A través del Manual de Normas, Políticas y Procedimientos, quedó establecido el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso.</p> <p>Evidencia: Manual de inducción.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Existe movilidad interna a través de promociones, traslados y concursos internos.</p> <p>Evidencia: Acciones de personal.</p>	
<p>7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).</p>	<p>Anualmente se realiza la detección de necesidades conjuntamente con los encargados de área y posteriormente se realiza el Plan de Formación Anual, dotando al personal de las competencias, habilidades y actitudes que se necesitan para el cumplimiento efectivo de los planes y metas propuestos.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación.</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>Capacitación sobre Control Interno y Administración y Valoración de Riesgos. Charla sobre Violencia de Género. Comisión Institucional de Violencia de Género.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación y minutas de asistencias.</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>Existe Plan de formación establecido. Evidencia: Plan de formación. Se creó una planilla para detectar la evolución post-curso, y además los comentarios sobre los mismos.</p> <p>Evidencias: Planillas post-cursos.</p>	<p>No se evidencia la evaluación del impacto de los programas de formación.</p>
<p>10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.</p>	<p>Se evidencia la retroalimentación de la Evaluación del Desempeño de los empleados y empleadas.</p> <p>Evidencia: Evaluaciones de Desempeño completadas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</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, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>Podemos evidenciar el trabajo en equipo de las áreas, a través de las conformaciones de mesa de trabajos, comisiones y comités para realización de actividades y proyectos específicos.</p> <p>Evidencia: Comunicaciones, fotografías.</p>	
<p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>	<p>Tenemos una Asociación de Servidores Públicos del Ayuntamiento Santo Domingo Este, conforme a lo establecido a la Ley de Función Pública 41-08.</p> <p>Además, se involucra al personal de todas las direcciones para la elaboración del POA; y al momento de la realización de los procesos, el Encargado de Normas y Procedimientos se sienta con los expertos de cada área.</p> <p>Evidencia: Correos, minutas y registro de participantes.</p>	

3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.		No se evidencia.
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Se evidencia la utilización del uso de los carnets en todos los/las empleados/as. Evidencia: Fotos; Comunicaciones de uso de carnets.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se evidencia la realización de dichas encuestas de clima laboral actualmente.
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	El ASDE brindó cursos para el manejo de extintores. Evidencias: Fotos del curso del manejo de extintores. Altas jornadas de vacunación de la COVID-19. Evidencias: Fotos de la jornada de vacunación.	No se evidencia un Protocolo de Seguridad en casos de emergencias (Tormentas, incendios, terremotos, entre otros fenómenos o eventualidades). No se verifica un Comité de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional formalizado.
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a Tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Cumplimiento de la Ley 41-08. Facilidad para estudios en horario de trabajo. Horarios rotativos en algunas áreas, según su naturaleza. Evidencia: FO-Permisos otorgados.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Somos un Ayuntamiento inclusivo, y que le damos apertura y oportunidades a personas desfavorecidas y con discapacidades. Evidencia: Fotografías.	

<p>9) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Pergamino de reconocimiento de empleado del año, otorgamiento día libre a los empleados del mes, compensación económica para los empleados del año, Jornadas de salud, odontológica, ginecológica, visual, general.</p> <p>Evidencia: Fotografía mural empleado del mes y del año; Comunicación para selección del empleado del año.</p>	
<p>10) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.</p>	<p>De evidencia la Conformación del ASP del Ayuntamiento de Santo Domingo Este.</p> <p>Evidencias: Comunicación de la conformación de la Asociación.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considere 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 Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>Tenemos identificados los asociados claves. -Tenemos un enlace empresarial. -Consejo Económico Social del Municipio.</p> <p>Evidencias: Ficha enlace empresarial, relación de integrantes consejo económico.</p>	

<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Tenemos acuerdos definidos donde se establece el grado de responsabilidad social de cada una de las partes.</p> <p>Evidencia: Convenios.</p>	<p>No se evidencia el impacto socio-económico y medioambiental.</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>En los acuerdos están definidas las condiciones y responsabilidades de ejecución.</p> <p>Evidencia: Acuerdos definidos.</p>	<p>No se evidencia evaluaciones de las alianzas.</p>
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se han identificado las necesidades de alianzas con temas de interés específicos. • INTRANT • MOPC • AMET- • MIMARENA • ITSC • ITLA • OPTIC</p> <p>Evidencia: Acuerdos y fotografías.</p>	
<p>5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>		<p>No se evidencia.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales</p>	<p>Tenemos casos puntuales donde se realizan sondeos, encuestas, grupos de enfoque para la identificación de las necesidades y expectativas, así como toma de decisiones.</p> <p>Evidencias: Informe de encuesta y Buzón de sugerencias.</p>	

intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.		
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.	Se realizan análisis de los sondeos, encuestas, grupos de enfoque a través de la Secretaria Técnica. Desarrollo de aplicación tecnológica para la captación de quejas y sugerencias de forma oportuna. Evidencia: Informe de encuesta, buzón de sugerencias y APPASDE. 5.	
3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Tenemos definidos en nuestra página web y redes sociales, los servicios disponibles de la alcaldía. También mandamos encuesta de satisfacción a los ciudadanos, a través del Contact Center. Evidencia: PRINT SCRN página web.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	La gestión financiera está alineada a Corto plazo con el presupuesto de ingresos. Evidencia: Informe de ingresos y gastos.	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.	Se evidencia la equitativita en la escala salarial entre mujeres y hombres, con las mismas posiciones. Y se encuentra publicada en la web. Evidencia: Nóminas printeadas.	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	La Contraloría Municipal verifica y evalúa constantemente el tema del presupuesto, y rinde informes para conocer los riesgos.	

	Evidencia: Informes del Contralor Municipal.	
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>Se realiza a través de la aprobación de presupuesto y de los informes de ejecución presupuestaria por el Concejo Municipal, mecanismos de control interno definidos por la Ley Municipal.</p> <p>Se colocan las nóminas en la página web de la alcaldía.</p> <p>Se mide la calidad del gasto a través del portal del SISMAP Municipal. Se colocan las licitaciones de compras en el portal de la página web de la institución y en el portal transaccional de compras y contrataciones del estado.</p> <p>Evidencias: Nóminas en portal, portal SISMAP.</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, presupuestos participativos.	<p>Se realizan informes de control de Desarrollo de Proyectos. Tenemos casos puntuales de proyectos plurianuales. Tenemos los centros de capacitación en informática y escuelas de formación técnico laboral, donde se llevan a cabo planes de formación para los ciudadanos del municipio.</p> <p>Evidencia: Captura de pantalla de los CCI.</p>	No se evidencian presupuestos plurianuales de forma continua.
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Se manejan fondos especiales y cajas chicas como una forma de descentralización.</p> <p>Evidencias: Reposiciones de caja, arqueos de caja.</p>	No existe un análisis de costo beneficio.

<p>7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).</p>	<p>Se valida la publicación de los estados financieros y las ejecuciones presupuestarias en la web.</p> <p>Evidencias: Pantallazos de las publicaciones en la web.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Sistema de Digitalización de la Información y documentación por departamentos. Base de datos disponible. Contamos con servidores de información moderna. Contamos con un sistema de administración de recursos humanos y financiera SIC ERP y SASP.</p> <p>Evidencias: Sistema SIC ERP como nuestro software de inteligencia.</p>	
<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La Dirección de Comunicaciones realiza una recopilación diaria de las informaciones relevantes a la Alcaldía para consulta y conocimiento de los directivos. La Dirección de Comunicaciones realiza un dossier informativo con las informaciones relevantes. Se creó un protocolo definido, para las solicitudes en la Dirección de Comunicaciones. Cada dirección almacena acuses de recibo de comunicaciones enviadas y recibidas.</p> <p>Evidencias: Catálogo informativo, captura de fotografías de los servidores.</p>	

<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se evidencia la transformación que está realizando la Dirección de Tecnología en colaboración con la OPTIC, para desarrollar diferentes proyectos en el ASDE.</p> <p>Además, se capacitan frecuentemente a los servidores de la institución.</p> <p>Evidencias: Captura de fotografías.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se garantiza el acceso y distribución de la información a través la OAI, Página WEB, portal del SISMAP Municipal. Equipo de interactivos en redes de comunicaciones.</p> <p>Evidencias: Fotografía oficina OLAI, Print screen SISMAP, pagina web.</p>	
<p>5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.</p>	<p>Uso de la página web como medio de difusión de la información, establecimiento de murales informativos, realización de reuniones con personal operativo, Outlook.</p> <p>Uso del Office 365 como aliado para difusión de información.</p> <p>Se publica la nómina, el catálogo de servicios, en la web para el fácil acceso.</p> <p>Evidencias: Captura de pantalla, Outlook, página web, murales informativos.</p>	
<p>6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>		<p>No existe una política institucional de retención de información y conocimiento. No tenemos establecidos mecanismos de transferencia de conocimiento en cascada.</p>

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Tenemos un nuevo sistema denominado SIC ERP, que representa una de los principales softwares de negocios actualmente. Además, es vital para la comparación con el SASP que también se utiliza en varios aspectos.</p> <p>Evidencia: Pantallazos de los sistemas.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		No se evidencia
<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>Se realizan evaluaciones eficientes para determinar el grado de conocimiento para el uso de las tecnologías a los aspirantes de las vacantes.</p> <p>Evidencias: Cronogramas y matrices de la Dirección de Gestión Humana.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Cronograma de mantenimiento a equipos. Implementación de software especial según proyecto SIP ERP, página web. En desarrollo aplicación para quejas y sugerencias de los usuarios.</p> <p>Evidencias: APP, pantallazo de SIP ERP.</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés</p>	<p>Se evidencia el gran avance obtenido en los servicios internos y externos utilizando las TIC para mejorar los servicios.</p> <p>Evidencias: Capturas de pantallas y fotografías.</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>La Dirección de Tecnología labora arduamente en llevar normas y protocolos para protección de la Data de la institución y su seguridad.</p> <p>Evidencias: Print Screen de pantallas y comunicaciones de control.</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>Identificación de accesibilidad a los usuarios de sistemas, con claves de accesos.</p> <p>Evidencia: Relación de usuarios de sistemas.</p>	<p>No se evidencia el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.</p>

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se realizan actividades o acciones de mantenimientos como: fumigación periódica de las instalaciones, limpieza general frecuente, poda de los arbustos, pintura, mantenimiento de plomería, mantenimiento eléctrico, mantenimiento y reparación de equipos y mobiliarios.</p> <p>El departamento de Servicios Generales, dependencia de la Dirección Administrativa, creó un protocolo para la verificación de la infraestructura y la parte física del ASDE.</p> <p>Evidencias: Protocolo e informes para verificación de la estructura física y fotografías.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>	<p>Circulación horizontal y vertical eficiente (rampas para discapacitados, parqueos para embarazadas, zona de carga y descarga y ascensores). Oficinas individuales, módulos, baños por pisos, educación rotulada, edificación iluminada.</p>	

	Evidencia: Fotografías	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se evidencia.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	El ASDE, tiene la disposición de prestar las instalaciones a grupos sociales, gremios, colegios, asociaciones, fundaciones, Protocolo y comunicación para el uso de las instalaciones y las diferentes solicitudes para que las actividades se realicen de manera satisfactoria. Evidencias: Fotografías, solicitudes de uso de instalaciones.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	El ASDE, cuenta con una flotilla de vehículos livianos y pesados, así como motocicletas para dar cumplimiento a las tareas diarias. Contamos con un departamento de talleres que da mantenimiento preventivo a los vehículos. Desde la Secretaria General y el Departamento de Servicios Generales se comunica al personal sobre el uso adecuado de la energía. El Departamento de Servicios Generales, hace una inspección por las instalaciones para supervisar de forma permanente el buen uso de la energía en la institución. Evidencia: Informes y fotografías.	
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	Instalaciones físicas adecuadas para acceso a la misma. Parqueos disponibles para colaboradores y clientes	

estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	externos. Señalizaciones viales adecuadas. Rampas para discapacitados. Evidencia: Fotografías.	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera 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 Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se ha iniciado a identificar y definir los procesos. Evidencias: minutas de reuniones, levantamientos de informaciones.	No cuenta con mapa, ni manual de procedimientos.
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se evidencia.
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)	Se evaluaron los riesgos de los procesos en las matrices NOBACI y sus posibles respuestas de mitigación. Se evidencia en la web. Se implementa la realización de los POA por unidad funcional, para conocer parte de los procesos y su impacto de acuerdo a los presupuestos. Evidencias: Matriz NOBACI, Planes Operativos Anuales realizados.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Hemos iniciado a definir los procesos y responsables en el manual de normas, políticas y procedimientos, la cual se elegido cinco direcciones para la primer a fase del proceso.	No se ha finalizado (proceso).

	<p>Evidencias: minutas de reuniones, levantamientos de informaciones. Se han realizado más de 6 manuales y políticas y procedimientos de las diferentes áreas del ASDE.</p>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se evidencia.
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.		No se evidencia.
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>Objetivos y metas con indicadores de resultados establecidos en el presupuesto municipal para algunas actividades programáticas. Objetivos e indicadores resultados establecidos en los POA. Evaluación del desempeño laboral, orientado a resultados.</p> <p>Evidencias: Presupuesto anual, POA.</p>	No se evidencia 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.
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>Monitoreo constante de los equipos y servidores. Diseñamos formulario para los dar seguimientos a las dificultades presentadas por los usuarios, y llevar control de los mismos. Backup de informaciones de manera continua. Instalaciones de equipos audiovisuales modernos en algunas áreas. Accesos de seguridad en algunas dependencias.</p> <p>Evidencia: Formulario de resolución de daños de los equipos, fotografías.</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 Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>		No se evidencia.
<p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>		No se evidencia.
<p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>	<p>Promovemos 100% la inclusión en la gestión y creemos en la diversidad e igualdad de género para la satisfacción de las necesidades.</p> <p>Evidencias: Fotografías y Documentos.</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>	<p>Presentación de informaciones en pantallas digitales en algunas áreas. Se tienen definidos los horarios de servicio de acuerdo a las normas y, de hecho, se extendió el horario hasta los sábados.</p> <p>Y Contamos con un Contact Center para eficientizar la accesibilidad a los servicios.</p> <p>Presentación de servicios en redes sociales de la alcaldía y en la página web.</p>	No existen documentos en distintos o varios idiomas, sistema Braille.

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: Captura de pantallas y fotografías.	
--	---	--

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 Entidad Municipal:</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. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>	<p>Trabajamos arduamente en la conformación de equipos, para cumplir los objetivos. Desarrollar la autoevaluación CAF, el presupuesto y otros planes.</p> <p>Trabajamos de la mano con FEDOMU, quien, con ayuda de un asesor externo, y con un equipo del ASDE, se elaboró un Plan de Trabajo de Calidad para el manejo de los desechos sólidos, y el manejo de las quejas.</p> <p>Evidencias: Grupos de Whatsapp, Comunicaciones, Fotos, minutas y registros de participantes.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>		No se evidencia.
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>Manejo de novedades por correos electrónicos, y a través del SASP con los técnicos del (MAP). Sistema digital interactivo para los registros de los contratos entre el ASDE y Contraloría General de la República (SITRIX). Alineación automatizada con sistema SIP ERP y DIGEPRES. Plataforma para reportar el personal capacitado en la página de INFOTEP. Registros de TSS. Registro nacional del contribuyente. (RNC).</p>	

	Evidencia: Print script correos, sistema INFOTEP, RNC.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia.
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>Presupuesto alineado a las normas gubernamentales (DIGEPRES) y sistema digital SIP ERP. Estructura organizativa con acompañamiento del MAP. Plan de formación académica en acompañamiento del INAP. Nomina transparentada en el SASP. Registros de los contratos de bienes y servicios con la contraloría general de la república. Convenios interinstitucionales. Procesos de licitaciones enlazados con la Dirección de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencias: Acuses cuando se entregan los datos correspondientes a las institucionales solicitantes de acuerdo a las resoluciones y ordenanzas.</p>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Trabajamos arduamente con Asociaciones, Juntas de Vecinos, en colaboración con el Gobierno Central para la prestación de los servicios coordinados.</p> <p>Evidencias: Fotos</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		No se evidencia medición.
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Se valida la opinión de los munícipes a través del Contact Center, donde se toman encuestas para medir el trato a los munícipes. Evidencias: Pantallazos de las encuestas y cuadros estadísticos.	No se evidencia medición.
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).	Tenemos conformado varias mesas de trabajo con distintos grupos de interés: Defensa Civil, Ministerio de salud pública, grupos deportivos, Bomberos, Procuraduría General de la Republica. Evidencias: Fotografías, Minutas de Asistencia.	No se evidencia medición.

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	Departamento de libre acceso a la información. Nóminas, publicadas en el SISMAP municipal. Licitaciones publicadas en el portal de compras y contrataciones. Comité de compras y contrataciones existente, que sigue lo establecido a la Ley 340-06 y su reglamento. Evidencias: Fotografías, pagina web, portal de compras.	No se evidencia medición.
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.	Informaciones generales disponibles en la página web y de acuerdo a lo establecido a la Norma 200-04, la Ley de libre acceso a la información pública. Reportes trimestrales a los organismos de control gubernamentales. Evidencias: Informes	No se evidencia medición.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.	Rampas para personas con discapacidad Accesos de parqueos para visitantes. Tenemos definidos en ciertas áreas los procesos a seguir y el costo de los servicios brindados. Evidencia: Fotografías.	No se evidencia medición.

2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.		No se evidencia.
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Tenemos la Oficina de Género que coordina directamente la vice alcaldesa, donde se desarrollan planes y proyectos a favor de la mujer. Se creó la Dirección de la Juventud y Deporte, el cual busca desarrollar las capacidades de Integración de los jóvenes en los temas culturales, sociales, políticos y profesionales. A través del Departamento de la Juventud, se organiza los Ayuntamientos Juveniles, dando la oportunidad a los jóvenes y adolescentes a que se involucren en las funciones propias de los ayuntamientos.</p> <p>Evidencia: Informes.</p>	No se evidencia medición.
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se evidencia.
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se evidencia.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se evidencia.
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se evidencia.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>		No se evidencia.
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>		No se evidencia.
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.</p>		No se evidencia.
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Están definidos los canales: Dirección de comunicaciones, página web, redes sociales, Departamento de Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Evidencia: Página web, redes sociales y Oficina de Libre Acceso.</p>	<p>No se evidencia medición.</p>
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.</p>	<p>Tenemos la data de información disponible en las áreas de la organización. Se actualiza de forma periódica la información de la organización en los portales de información y consulta.</p> <p>Evidencias: Página web, boletines informativos.</p>	<p>No se evidencia medición.</p>
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.</p>	<p>Se verifica el rendimiento de los objetivos en los seguimientos al cumplimiento de los POA.</p> <p>Evidencias: Informes de avances y cumplimiento de los POA.</p>	<p>No se evidencia medición.</p>
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Cumplimiento al horario reglamentado en la Ley de Función Pública 41-08. Horario extendido en algunas áreas por naturaleza de las funciones de las mismas.</p> <p>Evidencia: Reporte asistencia reloj biométrico.</p>	<p>No se evidencia medición.</p>

6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se evidencia medición.
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.	El costo de los servicios, están definidos, varían según requerimiento. Evidencias: Matrices de compra y contabilidad.	No se evidencia medición.
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	Los servicios del ASDE, están definidos en el portal de la institución http://www.asde.gov.do/ . Evidencias: Página del ASDE en la WEB	No se evidencia medición.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	Casos específicos: en el desarrollo del presupuesto participativo. Desarrollo del Carnaval Municipal, grupos comunitarios y Comité Permanente de Cultura Inter-Barrial, Desarrollo de Semana Santa en Valores involucra los grupos religiosos y grupos comunitario, grupos deportivos, mujeres líderes y otros grupos de interés. Jornadas comunitarias (Organizaciones comunitarias y Juntas de Vecinos), Jornadas de Inclusión Social (DIGEPRE, JCE, SENASA, Ministerio de Trabajo, Escuela Laboral Fuerzas Armadas). Jornadas de Mamografías (Ministerio de la Mujer). Evidencia: Fotografías.	No se evidencia medición.
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencia.

<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia medición.</p>
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Tomamos como base lo establecido por la ley 176-07, en la inversión del 4% en educación salud y género, para realizar actividades y proyectos diversos.</p> <p>Evidencias: APP, Jornadas de salud para mujeres.</p>	<p>No se evidencia medición.</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>Se realizan reuniones periódicas para dar seguimiento y supervisión al cumplimiento del cronograma de las obras municipales, conjuntamente con la comunidad.</p> <p>Evidencia: Minutas de reuniones.</p>	<p>No se evidencia medición.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.</p>		No se evidencia.
<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p>		No se evidencia.
<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Se valida la transparencia de las informaciones. Colgamos en la web, todo lo relacionado a ordenanzas, resoluciones, ejecuciones presupuestarias, estados financieros, nómina de personal.</p> <p>Evidencias: Fotos de la web.</p>	No se evidencia medición.

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
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>		No se evidencia.
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>		No se evidencia.
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p>	<p>Las personas participan en las actividades de mejora en; Evidencia: Reunión Juntas de Vecinos, Presupuestos Participativo, Comité de calidad institucional. Equipo técnico, revisión y rediseño de estructura organizativa. Comité de emergencias y desastres naturales, entre otros existentes y en proceso de formación.</p>	No se evidencia medición.
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>		No se evidencia.

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se evidencian.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	<p>Asumimos esta responsabilidad bajo la toma de posesión tras el nombramiento, la cual va en auxilio de aquellas personas e instituciones que justifiquen solicitudes para el apoyo para diversas necesidades.</p> <p>Evidencia: Fotografías.</p>	No se evidencia medición.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.	<p>Interacción con los munícipes, en el diseño de herramientas tecnológicas. Diseño de sistemas de accesos de seguridad a la altura de las exigencias actuales. Comisión de gestión de riesgos y desastres.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones, fotografías.</p>	No se ha podido desarrollar a gran escala por temas del COVID-19, ni se evidencia mediciones.
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.	<p>El Ayuntamiento cuenta con uso de alta tecnología para la mejora del trabajo, y por tanto la mejora en los servicios municipales.</p> <p>El ASDE cuenta con Office 365, y diferentes sistemas que optimizan el tiempo de compromiso para respuesta.</p> <p>Evidencias: Fotos.</p>	No se evidencia medición.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se evidencia.

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>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</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 RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>	<p>Aplicación de clima laboral Tenemos casos específicos de promociones transversales entre departamentos. Y todas las direcciones tienen sus tareas muy definidas de acuerdo al Manual de Funciones, y por lo tanto las divisiones de tareas existen. Se han realizado Evaluaciones de Desempeño, donde también se miden a los supervisores.</p> <p>Evidencia: Informe de Pruebas realizadas.</p>	<p>No se evidencia medición.</p>
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p>	<p>El reparto de tareas, es en base al Manual de Funciones existentes en el ASDE.</p> <p>Evidencia: Fotos del Manual de Funciones en proceso.</p>	<p>No se evidencia medición.</p>
<p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>	<p>Tenemos una excelente comunicación interna. De hecho, existe sinergia y todas las informaciones siempre son enviadas a todo el personal. También existen diferentes grupos de WhatsApp para estandarizar la comunicación en todas las partes.</p> <p>Evidencia: Comunicaciones internas enviadas, pantallazos de los grupos para información.</p>	<p>No se evidencia medición.</p>

6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se evidencia.
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.	<p>El enfoque de la organización para los cambios y la innovación es de primera.</p> <p>Se utiliza la tecnología para efficientizar los servicios para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Pantallazos y circulares de innovación y tratados de diferentes formas para el avance e innovación.</p>	No se evidencia medición.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.</p>		No se evidencian medición.
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.</p>	<p>Se evidencia el buen enfoque con relación a temas sociales como la flexibilidad de los horarios, protección de la salud de los empleados.</p> <p>Evidencias: Fotos y Comunicaciones.</p>	No se evidencia medición.
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.</p>	<p>En nuestra nómina de empleados, podemos visualizar una buena equidad de género, destacando la oportunidad de los jóvenes y las mujeres en cargos de dirección y mandos medios. A todos los empleados se les da el mismo trato sin distinción de género, raza, color, posición, o condición, aplicando los lineamientos que estable la Ley de Función Pública y sus reglamentos.</p>	No se evidencia medición.

	Evidencia: Nómina por género.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No se evidencia.
2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		No se evidencia.

<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.</p>	<p>El plan de formación está vinculado a la detección de necesidades realizadas al personal, y a los objetivos del plan desarrollo municipal.</p> <p>Evidencias: plan de formación y detección de necesidades.</p>	<p>No se evidencia medición.</p>
---	---	----------------------------------

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <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, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>	<p>Existe aplicación de evaluaciones de desempeño por resultado.</p> <p>Evidencia: Evaluaciones de desempeño.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.</p>		<p>No se evidencia.</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, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.</p>		<p>No se evidencia medición.</p>
---	--	----------------------------------

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>	<p>Existe aplicación de evaluaciones de desempeño por resultado.</p> <p>Evidencia: Evaluaciones de desempeño.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>	<p>Tecnología de la Información y la comunicación (TIC) tiene definido el nivel de consecución en la implementación de las herramientas tecnológicas. El área de tecnología tiene identificados los usuarios a los sistemas y correos institucionales.</p> <p>Evidencia: Relación de usuarios de sistemas.</p>	<p>No se evidencia medición.</p>
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.</p>	<p>Contamos con eficiente poder de convocatoria para los planes de formación. Formulario de post capacitación de personal.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación y fotografías.</p>	<p>No se evidencia medición.</p>

4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.	Reconocimiento a la mujer, empleado mes departamental, empleado del año y su remuneración. Evidencia: Fotografías	No se evidencia medición.
---	---	---------------------------

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados 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: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>	<p>Memorias con objetivos, metas y actividades de las direcciones de desarrollo comunitario, Bienestar social e ingeniería y obras.</p> <p>Entrega de útiles a diferentes clubes deportivos. Ayuda a personas con enfermedades delicadas y catastróficas. Colaboración a los Comités Permanentes de Cultura, para proyectos de carnaval y otros. Entrega de becas estudiantiles en diferentes centros de educación técnico y superior.</p> <p>Evidencia: Fotografías.</p>	No se evidencia medición.
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>Referente por buenas prácticas de trabajo en el SISMAP Municipal. Sentido de orgullo e identidad, por acciones que ha ejecutado el ayuntamiento para contribuir al fortalecimiento municipal.</p> <p>Evidencia: Placa de reconocimiento del SISMAP.</p>	No se evidencia medición.

<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>		<p>No se evidencia.</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, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>		<p>No se evidencia.</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. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>		<p>No se evidencia.</p>

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</p> <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 (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>		No se evidencia medición.
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>		No se evidencia.
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>	<p>La Dirección de Comunicación está trabajando arduamente, para la verificación de los artículos y mensajes a favor y en contra, para el desarrollo del municipio.</p> <p>Evidencias: Fotos, Web.</p>	No se evidencia.

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p>	<p>Se realizan diferentes reuniones y conferencias nacionales e internacionales para la obtención del conocimiento.</p> <p>Evidencias: Fotos y Comunicaciones.</p>	<p>No se evidencia medición.</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, jornadas de vacunación para municipales o para empleados).</p>	<p>El Ayuntamiento de Santo Domingo Este, trabaja arduamente en jornadas de vacunación para municipales y empleados para la Covid-19 y otros virus y enfermedades.</p> <p>Charlas de Salud, Programas de prevención, entre otras actividades.</p> <p>Evidencias: Fotos, Comunicaciones.</p>	<p>No se evidencia medición.</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 entidad de gobierno local.		No se evidencia.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	Se valida la realización de diferentes actividades para el bienestar del municipio (Recogida de basura a orillas del mar, charlas a jóvenes). Evidencias: Fotos de voluntarios, información de la web.	No se evidencia medición.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	Hemos incrementado la capacidad de recogidas en toneladas de desechos de sólidos. Mejoramiento considerable de la sostenibilidad institucional. Creación de nómina electrónica para el pago de los servicios prestados. Nuevas unidades de recogida de basuras para dar respuesta específicas a las escuelas. Creación de unidad anti vertedero. Medidas efectivas para la eliminación de vertederos improvisados (uso y aplicación de normas municipales, penalizan y sancionan). Inocuidad en los mercados públicos del municipio y mejoría en los servicios de los cementerios. Identificación de los motoconchistas del municipio. Evidencia: Relación unidad anti vertedero e informe.	

2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>Pavimentación y bacheo de calles y avenidas en los diferentes sectores del municipio. Soluciones de drenaje pluvial. Construcción de centros de integración familiar. Instalación de wifi en los parques y centros educativos. Jornadas de salud a los munícipes. Reparaciones de viviendas.</p> <p>Donaciones de artículos del hogar de primera necesidad a munícipes con escasos recursos.</p> <p>Evidencia: Fotografías.</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No contamos con herramientas técnicas para su medición y evaluación sobre el impacto que causa a los munícipes.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Cantidad de beneficiarios con estudios Egresados de universidades e instituto con acuerdos. Relación de pasantes admitidos en la institución.</p> <p>Evidencia: Expedientes de pasantes.</p>	No se evidencia medición.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia por temas del COVID-19. Aunque se están iniciando dichas actividades.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>El Ayuntamiento de Santo Domingo Este, se preocupa de manera significativa en la innovación y uso de tecnología para ofrecer mejores servicios a los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Print Screen en todas las informaciones de innovaciones, y todos los tratados con la OPTIC para desarrollar nuestras herramientas.</p>	No se evidencia medición.

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	No se evidencia.
--	------------------

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>		No se evidencia.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se evidencia.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se evidencia.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.	<p>Implementación de herramienta Office 365 para disminuir los costos de comunicación interna: M-Teem, Compartir pantallas, y demás.</p> <p>Evidencia: Print Scrn Herramienta.</p>	
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	<p>Estamos en constante verificación de la puntuación del SISMAP MUNICIPAL y los diferentes informes a enviar.</p> <p>Evidencias: Print Screen del SISMAP.</p>	

7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Se han realizado numerosas auditorías internas, y los arqueos sorpresivos de caja chica, se realizan cada 3 meses. Evidencias: Informes por parte de Auditoría.	
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se evidencia.
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Resultado de la ejecución de las partidas presupuestarias y las Memorias. Evidencia: Memorias Anuales.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia.

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