

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE GUAYACANES

FECHA:

JULIO 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.

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>En el Ayuntamiento de Guayacanes tenemos la misión, visión y los valores. Evidencia: Publicadas en el mural, Libro de Memoria de rendición de cuentas 2020 y 2021</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>Establecemos los valores alineados con la misión y la visión de la organización: legalidad, honradez, transparencia, imparcialidad, eficacia, equidad, respeto, compromisos y actitud. Evidencia: Documento de rendición de cuenta.</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>No evidencias de una comunicación más amplia a todos los empleados sobre la misión, visión y valores. No se ha encuestado en cuanto a la misión, visión y los valores.</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 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.</p>		No se evidencia
<p>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.</p>	<p>Se cuenta con un sistema que gestiona la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos. Evidencias: listados de participación de las reuniones periódicas con los empleados. Archivos de Informes digitalizados, en cuanto al área de mejora, dándole seguimiento. Presentación de informe realizados.</p>	
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>		No se evidencia

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>		No se evidencia
<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>Estamos trabajando con la estructura del Ayuntamiento. Evidencia: Carta de solicitud al MAP, Carta de respuesta del MAP, Correo con los Integrantes del equipo de Análisis y Diseño de Estructura Organizativa.</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>		No se evidencia
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>Se impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores. Evidencia en el SISMAP MUNICIPAL, como son: LISTADO DE ASISTENCIA SENSIBILIZACION, SELECCION Y JURAMENTACION DEL CDM_11NOV2021. ACTA DE FORMALIZACION DE LA SOCIEDAD CIVIL.pdf ACTA DE CREACION Y JURAMENTACION DEL CONSEJO DE DESARROLLO_11NOV2021.pdf.</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>Contamos con un personal que le da seguimiento a través de los servicios comunitarios. Evidencias: Fotos de reuniones, publicaciones en las redes sociales.</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>Se gestiona un sistema de información sobre la forma de vestir, el horario, en comportamiento en horario de trabajo entre los empleados, el uso de la Mascarilla obligatorio, las vacunas del COVID-19, el distanciamiento. Como también desde recursos humanos y planificación, se desarrollan cursos de capacitación a través del Inap. Para reforzar los valores y relaciones humanas. Evidencia: listados de asistencia y certificados, Circulares</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 ha designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal. Evidencias: Creación de grupo de WhatsApp donde se monitorear y dar seguimiento, Designación de una persona para dar seguimiento. Acercamientos semanales. Publicados en grupos de WhatsApp.</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>Estamos aplicando el sistema de gestión de calidad CAF Evidencia: Guía Autoevaluación CAF, Municipal Vers. 2020</p>	
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Se implementa a través del portal web, y desde la oficina de libre acceso a la información. Evidencia; sismap municipal, Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) y Portales de Transparencia.</p>	

10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se trabaja en equipo y los proyectos se elaboran con el equipo de trabajos. Evidencias: Fotos de reuniones	
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.	Se hace mediante publicaciones en redes sociales, reuniones con los grupos de interés. Evidencias: fotos de publicaciones en las redes y reuniones con grupos de intereses.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Tenemos como compromiso cumplir y recibir todos los talleres cada vez que son requeridos. Fotos, y convocatorias.	
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.	Se hace a través de reunión para dar a conocer a los empleados y grupos de intereses. Evidencia: fotos y listados de asistencia.	

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
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	Si, El alcalde como máxima autoridad siempre está comprometido con que se trabaje cultivando los valores, que cada personal de la institución participe y se capacite, para dar servicios con calidad y de forma eficiente. Evidencias: capacitaciones, listados de asistencias, fotos.	
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.	Se predica con el ejemplo, nuestro alcalde es el primero en estar en las áreas donde se está trabajando, como bochados, arreglos de calles y contenes etc. Como también en realizar operativos de limpieza de playas, de los boulevard, juntos con los encargados de cada departamento. Evidencias: Fotos, imágenes publicadas en todas las redes sociales.	

<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>Se inspira una cultura de confianza y de respeto entre líderes y empleados, no aceptamos discriminación Evidencias: Copias de Nombramientos, archivos de diferentes empleados sin importar su color, nacionalidad, religión, género etc.</p>	
<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>Se informa de forma periódica a los empleados asuntos relacionados a la elaboración de la memoria, al presupuesto por departamentos, Informe mensual de cada Departamento. Evidencia: Minutas de las solicitudes, correos electrónicos.</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>Se empoderan y se apoya al personal, en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, donde se proporciona retroalimentación a los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal como individual. Evidencia: listado de participantes de las Reuniones Mensuales dirigida por el alcalde y Recursos Humanos. Fotos de visita a otros ayuntamientos para ver su manejo y desarrollo. Contactos telefónicos con otras instituciones para conocimiento previo etc.</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>Si se motiva, se fomenta y se empodera a los empleados, para la elaboración de informe de la rendición de cuenta, todo el equipo administrativo tiene que dar su informe para dicha actividad. Evidencia, comunicaciones a personal, informe de cada departamento.</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).	Se promueve una cultura de aprendizaje, se hace a través de facilidades al personal para que se capacite de forma virtual y presencial. Evidencias: listados de asistencias y fotos.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se reconoce y se premia los esfuerzos individuales como de los equipos de trabajos Evidencias: Ayudas médicas, de farmacias, Copias de comprobantes, fotos de Bonos de Compras, bono efectivo, mensaje de agradecimiento público.	

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>	<p>Se está desarrollando un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y se está compartiendo estos datos con la organización. Evidencia: convocatoria a las juntas de vecinos, Fotos de las Reuniones directa con el alcalde, con los diferentes grupos de interés, como también el departamento de Asunto Comunitarios, con las juntas de vecinos.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Se desarrolla y se mantienen las relaciones con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiada. Evidencias: Fotos, publicaciones en redes sociales de los Talleres para implementar nuevos organismos como el de desarrollo de Económico.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se ejecuta mediante levantamientos, para identificar necesidades y que puedan ser resuelta para el bien de</p>	

	la comunidad y la creación del Consejo de desarrollo. Evidencias; fotos y documentos.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Se comprueba que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por el ayuntamiento están alineados con las políticas y las decisiones políticas y llegamos acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. Evidencias: Damos acceso a la información, solicitudes de Ayuda de recursos necesarios, Comunicación, a la presidencia, a la liga municipal, Fedomu.	
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.).	Se gestiona y se desarrolla asociaciones con grupos de interés importantes. Evidencias: fotos, videos, publicaciones en las redes sociales de reuniones y actividades con ASOPEMUGU (Asociación de Pescadores del Municipio de Guayacanes.), IDARD (Instituto de Derecho Ambiental de la República Dominicana), Filántropos de Guayacanes. FUNCUPAS (Fundación sin fines de lucro, para personas con cáncer). Defensa Civil, Los Bomberos, Asociación de hoteles, Restaurantes de Juan Dolio, entre otras	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organización representativas y grupos de presión. Evidencias: Fotos, Videos Marcha del 27 de febrero, con los bomberos, policía Municipal, Policía Nacional, Defensa Civil, Funcupas, Escuelas, Iglesias, Clubes etc.	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de	Se promueve la conciencia pública. La reputación y el conocimiento de la organización y se desarrolla un	

marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés. Evidencias: Tanques para la recolección de Residuos Sólidos, Videos de promoción de las playas publicadas en las redes sociales. Resolución de la Funeraria Municipal de Guayacanes Resolución del Cementerio Nuevo, Ordenanza Municipal de Cobros de Árbitros.	
---	---	--

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
La Entidad Municipal: 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.		No se realiza
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. Evidencias: Actas, Votaciones, Ejecución del PPM	
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.	Se analiza las reformas del sector públicos que nos conciernen, para redefinir/revisar estrategias efectivas en beneficio del Municipio. Evidencias: Fotos, Actas, rendición de cuentas de las Obras, PPM, Listado de Participación. Comité de seguimiento	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas,	Se 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.	debilidades, oportunidades y amenazas (Riesgo internos y externos). Evidencias: Guía CAF	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Si implementa el proceso de consulta, se implementa mediante convocatoria y se hace pública en redes sociales y se convoca a todos los grupos de interés. Evidencia: Listado de participación de reuniones, fotos de publicación.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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).		No se evidencia
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.	Se involucran los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Evidencias: Listado de participación de reuniones, votaciones, fotos, publicaciones en las redes sociales	
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.	Mediante cabildo abierto y con la participación de los grupos de interés y el comité P.P.M. Evidencias; Conformación de los comités de Seguimiento. Registro de participantes, asambleas. Carta de comunicación para las asambleas etc. fotos de reuniones.	

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.		No se implementa
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, consumo de combustible, utilización de energía renovable.		No se implementa
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.	Se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Evidencias: Documentación del Presupuesto anual	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.		No se ha realizado
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Desde planificación como enlace de sismap, se hace reuniones para lograr los objetivos en tiempo oportuno. Evidencia: Publicaciones en WhatsApp, reuniones semanales y listado de asistencia.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Se realiza un informe completo, sobre las estrategias, los planes operativos, dando también rendición de cuentas de todos los resultados alcanzados. Evidencias: Redición de cuentas, fotos, videos, publicaciones en las redes sociales.	

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 efectúa mediante reuniones con grupos de interés y de difunde en redes sociales. Evidencia: fotos de reuniones y publicación de la web.	
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.	Se realizan reuniones con el personal para tratar los avances alcanzados, realizar ajuste o cambios. Reuniones Mensuales donde se presentas los informes de cada departamento y las sugerencias, comunicación escrita. Evidencias: Lista de Participación, fotos.	

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:		No se realiza
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se realiza
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.		No se realiza
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Se efectúa mediante reuniones con grupos de interés y de difunde en redes sociales. Evidencia: fotos de reuniones y publicación de la web.	
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.		No se realiza

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.	Se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto anual, se colocan las partidas que cada renglón que se planifica. Evidencias: documentos.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		No se realiza

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
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.		No se realiza
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.	Se desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro. Evidencias: Promover a empleados a otros puestos de trabajos, reconocimiento por logros alcanzado	
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.		No se realiza
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.	Se gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo con 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.	

	Evidencias: Nombramientos, personal que labora. Pasantía	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. Evidencias: Formularios de maternidad y lactancias, Flexibilidad de horario para estudios, citas médicas etc.	
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.		No se realiza
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.	Se 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. Evidencias: Nombramientos sin importar el género, Religión, raza, cultura, etc. Talleres para su crecimiento tanto personal como laborar.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>La Entidad Municipal:</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>Se 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. Evidencias: Formulamos y ejecutamos con asistencia del INAP el plan anual de capacitación, Informe trimestral de capacitación, formulario de plan anual de capacitación, acuses de recibos por correos electrónicos</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>		No se realiza
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, 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>		No se realiza
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual. Evidencia: Recursos Humanos se encarga de apoyar, guiar, como también se le asigna un mentor.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Promueve la movilidad interna y externa de los empleados. Evidencias: Cambios de Puesto. Notificaciones.</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).		No se realiza
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.	Hacemos un plan de detención de capacidades con el INAP. Evidencias: documentos	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se realiza
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se realiza

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.	Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo. Evidencias: Reuniones periódicas, registro de participantes, fotos, publicación en redes sociales	

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.		No se realiza
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 realiza
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Se proporciona al personal en general un carnet de identificación, uniforme, entre otros. Evidencias: Carnet de Identificación, Uniforme, fotos, documentación.	
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 realiza
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.	Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencias: Uso de mascarilla obligatorio, proveer las vacunas contra el covid-19 en la institución, en las diferentes dosis, habilitar una oficina momentánea para realizar pruebas del covid-19, operativos médicos, etc.	
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	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).	

	Evidencias: Se otorgan los permisos necesarios, tanto para estudios, como la atención de otros asuntos, incluyendo licencia por maternidad o paternidad.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se respeta las licencias por maternidad y paternidad de cada empleado. Evidencia: documento.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Evidencias: Receta médicas, pagos de estudios especiales, Ayuda económica.	
10) 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).	Se hace una fiesta de empleados al final del año, donde el empleado recibe una compensación económica por el rendimiento en sus labores. Como también reciben bonos de comidas entre otros. Evidencias: documentos y cheques.	
11) 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.	Se realizó la asamblea donde se conformó la ASP, asociación de servidores públicos. Evidencia: documentos, fotos.	

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
La Entidad Municipal: 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	Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores,	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>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>suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). Evidencias: Facturas, cotizaciones, pagos, publicadas en las redes sociales. Fotos, videos.</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>No se ha realizado</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>Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. Evidencia: Revisión de la lista de suplidores, llamadas y cotizaciones periódicas a los suplidores.</p>	
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. Evidencias: fotos con las fritureras de las playas, Policía de Turismo, Líderes Comunitarios Registro de participantes, Cartas, correos de convocatorias.</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>Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. Evidencias: Producto de calidad, garantía del producto.</p>	<p>No existen socios que faciliten entrega a domicilio.</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 intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros El ayuntamiento cuenta con el portal web institucional, sus redes sociales, contratos de publicidad, boletines, mural informativo y se publica todo lo referente al funcionamiento de la institución, su estructura y proceso. Evidencia: Vista publica, plataforma 311, https://ayuntamientoguayacanes.gob.do/ Ayuntamiento Guayacanes Facebook (3) Alcaldía Guayacanes - YouTube Alcaldía Guayacanes (@alcaldiadeguayacanes) • Fotos y videos de Instagram</p>	
<p>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.</p>	<p>Se define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios. Evidencias: Concursos, Vista Publica, Resoluciones, Seguimiento a la Cubicaciones.</p>	
<p>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.</p>		No se realiza

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>	<p>Se alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>Evidencia: Presupuesto anual, Solicitud de cotizaciones diferentes proveedores tomando en cuentas buenos precios y calidad, mantener dando seguimiento a los inspectores y recaudadores, llamadas telefónicas a los clientes para pagos y servicios, facturas impresas.</p>	
<p>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.</p>		No se realiza
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>Evidencias: Solicitud de Cotizaciones, cotizaciones, tres Cotizaciones, verificar la garantía, recurrencia.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.</p>	<p>Se 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, Procesos Contable.</p> <p>Evidencias: Documentación, Programa contable municipia, Ingresos al Sistema, facturas, Presupuesto anual, Libro contable, informes. Etc.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.</p>		No se realiza

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	La encargada de contabilidad se encarga de registrar todas las operaciones financieras de la institución y llevar el control financiero. Evidencias: documentos	
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).	Se hacen informes mensuales y trimestrales. Evidencias. Documentos.	

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>Se crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>Evidencia: en el área financiera Documentos, formularios.</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>Se monitorea y se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>Evidencias: copia de comunicaciones y circulares, archivos, publicaciones en las redes sociales, Plataforma 311</p>	

3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. Evidencias: La red Telefónica, el servidor de Municipia, y la infraestructura de red. Los departamentos en un 95% tienen intranet.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se realiza
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.	Se asegura el acceso y el intercambio de información desde la oficina de libre acceso a la información, donde se reciben solicitud de información de manera física y por el portal web. Evidencia, documentos.	
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.	Se asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. Evidencias: Archivos con los datos suministrados, en el departamento de HH. RR	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. Evidencias: Intranet, redes telefónicas interna y externas, Publicaciones en las redes sociales, etc.	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. Evidencias: Cotizaciones de 3 lugares diferentes, para los equipos. Reemplazo de equipos, fotos.</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)</p>		<p>No se realiza</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>Se utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización. Evidencias: Programas de seguridad, antivirus, puntos de accesos, programa para la eficiencia, paquete de office.</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>No se ha realizado</p>
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Se 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. Evidencia: Programas de Seguridad</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.		No se ha realizado
--	--	--------------------

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>Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones. Se lleva el control desde compras y contrataciones porque cada departamento cuenta con los equipos y material gastable para que pueda cumplir con sus funciones con efectividad. Evidencias: Cambios eléctricos, mantenimiento de las redes factura de pagos, compra de materiales, equipos etc., equipos y el personal.</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>Se proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. Evidencias: Fotos del antes y después. Materiales y equipos adquiridos. Fácil acceso a las diferentes oficinas. Mejora en el alambrado eléctrico y redes.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones, que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura. Evidencias: Registro de equipos y de las piezas reusadas. Archivos digitales, Reubicación del cableado de red, reubicación del almacén de equipos dañados, fotos.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades</p>	

	<p>de la comunidad. Algunas instituciones realizan actividades en las instalaciones de nuestra institución. En las instalaciones del ayuntamiento se desarrollan diferentes actividades externas: reuniones de grupos, charlas académicas. Reuniones de CONANI, hay un espacio destinado en los bomberos como área de ensayos de los grupos culturales, y que se realizan cursos técnicos y talleres.</p> <p>Cambio de alambrado en la Comunidades, iluminación, transformadores eléctricos, etc., sistemas digitalizados en las puertas,</p> <p>Evidencias: Fotos, videos, Publicaciones en las redes, salón de los bomberos, listado de participación de los cursos y talleres, los aparatos, ponchador digital, fotos de solicitud, documentos.</p>	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	<p>Se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>Evidencias: Transportes, Inversores, cajas de breiquer.</p>	No tenemos un edificio adecuado.
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	<p>Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p> <p>Evidencias: Fotos del edificio</p>	No existen parqueos en la institución

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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Entidad Municipal:		No se ha realizado
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se ha realizado
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que 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 analizan y se evalúan los gastos en función de la disponibilidad y la necesidad de la organización. Evidencias: En cheques en Compras de alimentos para los Obreros, Orden de compra de refrigerios, Compra de camiones de plátanos para la comunidad de escaso recursos, compra de cuadernos para los niños del municipio, Recursos para el arreglo de calles y contenes. Recursos para los cambios de alambrados, etc.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se ha realizado
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 ha realizado
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 ha realizado
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.	La institución ha establecido horarios de atención adaptados a las necesidades de los munícipes y también se colocaron formularios en la web y la disposición permanente de ofrecer información vía telefónica. Evidencia: página web	

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).	Se revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. Evidencia: Back up de datos, duros etc.	

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
La Entidad Municipal: 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.		No se ha realizado
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.		No se ha realizado

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.		No se ha realizado
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.	Se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. Evidencia: Documentación en papel, en las redes sociales. Documentos digitales, anuncios visuales. Oficina de acceso de información, etc.	

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>		No se ha realizado
<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 ha realizado

3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Se crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Evidencias: Se realizan mesa del Agua, Asociación de friturera, Salud pública, los cuerpos castrenses.	
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 ha realizado
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.	Se acuerdan estándares, se 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. Evidencia: Talleres de Ministerio de Economía, DGDC (Dirección General De Desarrollo de la Comunidad, Gobernación Provincial, Clube del Futbol Liverpool, Organización Ballena Azul, Turismo, país limpio, Iglesias Católica, publicación en las redes sociales	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se ha realizado

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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>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.</p>		No se ha medido
<p>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).</p>	<p>Se da orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>Evidencia: Tenemos una recepción en donde se le da la información, se le brinda café, trato personalizado. Se le dirige al departamento que requiere, Video de grabación, fotos, personal.</p>	
<p>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).</p>	<p>Tenemos participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>Evidencia: Reuniones con almuerzo en la comunidad, publicaciones en redes sociales, Fotos, videos.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se tiene transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>Evidencia: Secciones extraordinaria, cabildo abierto, publicaciones en las redes sociales, Documentación.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión</p>	<p>Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	

de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.	Evidencia: Recogida de desecho sólidos, Saneamientos de las calles, tanques para basuras, pagos de los clientes por el servicio recibido, facturas, fotos, videos.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>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.</p>		No se ha medido
<p>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.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con la oficina municipal de planeamiento urbano. Evidencia: SISMAP municipal indicador 2.03, página web. https://ayuntamientoguayacanes.gob.do/ Ayuntamiento Guayacanes Facebook</p>	
<p>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>	<p>Tenemos diferentes servicios como Recogida de desecho sólidos a toda la comunidad, Recreación a través del Departamento de Deporte y Cultura etc. Evidencias: Poblaciones y comentarios en las redes sociales, https://ayuntamientoguayacanes.gob.do/ Ayuntamiento Guayacanes Facebook</p>	
<p>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.</p>	<p>Capacidad de la organización para la innovación. Evidencia: Implementación de las diferentes redes sociales, para el crecimiento, oferta, demanda, etc. Como también el sistema 311.</p>	

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.	Los munícipes tienen la confianza de acercarse a la alcaldía y presentar sus quejas, sugerencias, como también sus necesidades. Se tiene un día de agenda, donde el alcalde recibe a los munícipes todos los martes desde 8:00am, hasta que queden personas. Evidencias: Registro de orden de llegada, fotos, publicaciones redes sociales. Ayuntamiento Guayacanes Facebook	
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 ha medido
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.	Se realiza la digitalización en la organización. Evidencia: Todas las documentaciones son digitalizadas. Computadoras en todas las oficinas	

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
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 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.		No se ha medido
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.		No se ha medido
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		No se ha medido

insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se ha medido

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>Tenemos números de canales de información y comunicación. Evidencia: Teléfono 809-526-1100, https://ayuntamientoguayacanes.gob.do/ Ayuntamiento Guayacanes Facebook (3) Alcaldía Guayacanes - YouTube Alcaldía Guayacanes (@alcaldiadeguayacanes) • Fotos y videos de Instagram</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 informaciones disponibles en todas las plataformas. Evidencia: página web, redes. https://ayuntamientoguayacanes.gob.do/ Ayuntamiento Guayacanes Facebook (3) Alcaldía Guayacanes - YouTube Alcaldía Guayacanes (@alcaldiadeguayacanes) • Fotos y videos de Instagram</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.		No se ha medido
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	Se Publican los datos abiertos a través de las diferentes redes sociales, pagina web. Evidencias: https://ayuntamientoguayacanes.gob.do/ Ayuntamiento Guayacanes Facebook (3) Alcaldía Guayacanes - YouTube Alcaldía Guayacanes (@alcaldiadeguayacanes) • Fotos y videos de Instagram	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario de oficina para asistencia es de 8:00 AM – 3:00 PM. Evidencia: ponchador digital, ubicado en el área de recepción.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Este varía de acuerdo a la solicitud en relación. Evidencia: página web (servicios).	
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.	Brindamos varios servicios con diferentes costos. Evidencia: Departamentos https://ayuntamientoguayacanes.gob.do	
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.	Tenemos informaciones disponibles en todas las plataformas. Evidencia: página web, redes, https://ayuntamientoguayacanes.gob.do/ Ayuntamiento Guayacanes Facebook (3) Alcaldía Guayacanes - YouTube Alcaldía Guayacanes (@alcaldiadeguayacanes) • Fotos y videos de Instagram	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p>		No se ha medido
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Tenemos la plataforma 311, tiempo de respuesta es de 15 días hábiles. Evidencia: página web (OAI)</p>	
<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>Se implementan la utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Evidencias. Portal web y redes sociales https://ayuntamientoguayacanes.gob.do/ Ayuntamiento Guayacanes Facebook (3) Alcaldía Guayacanes - YouTube Alcaldía Guayacanes (@alcaldiadeguayacanes) • Fotos y videos de Instagram</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>		No se ha medido
<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</p>	<p>Se realiza la revisión periódica formada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Evidencia: Comité de seguimiento del PPM, Asambleas, etc.</p>	

actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 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.	Instalaciones de aire acondicionados, equipos como computadoras, impresoras, scanner, cámaras de seguridad, puerta de sistema inteligente para subir al 2do. Nivel etc. Evidencias: Cotizaciones, facturas, equipos en general.	
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.	La participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Evidencia: Asambleas, comité de seguimientos, PPM, etc.	
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha medido

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:

Documento Externo
SGC-MAP

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>	<p>La imagen y el rendimiento general de la organización, para la comunidad, Limpieza de playa, Cursos gratuito, funeraria municipal, la nueva UNAP</p> <p>Evidencias: Publicación en página web, y en todas las redes sociales, publicación en Facebook, WhatsApp, Instagram, Twitter, Portal del Ayuntamiento.</p>	
<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>	<p>Reuniones con los empleados para atender a sus inquietudes, opiniones, sugerencias, como también actividades para escuchar las opiniones de la comunidad.</p> <p>Evidencias: Asambleas Comunitarias, registro de Participación, convocatorias, fotos.</p>	
<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>Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>Evidencias: Documento, Formulario de participación.</p>	
<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 ha medido
<p>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.</p>	<p>Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>Evidencias: Vista publica, Comité de seguimiento, etc.</p>	

<p>6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.</p>	<p>La responsabilidad social de la organización Evidencias: Se refleja en la ejecución del PPM y la participación de la sociedad civil en el mismo, Comité de seguimiento, publicación de las obras, fiscalización del concejo de los regidores.</p>	
<p>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>	<p>La apertura de la organización para el cambio y la innovación. Evidencia: Sistema 311, implementación de redes sociales como enlace entre el cliente/organización, organización/ciudadanos.</p>	
<p>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>	<p>El impacto de la digitalización en la organización. Evidencia: Mayor capacitación del personal, rapidez entrega / salida, Digitalización de todas las documentaciones, comunicaciones, permisos, pagos de facturas, etc.</p>	
<p>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.</p>	<p>La agilidad de la organización. Evidencia: Comentarios y publicaciones en redes sociales. Ayuntamiento Guayacanes Facebook (3) Alcaldía Guayacanes - YouTube Alcaldía Guayacanes (@alcaldiadeguayacanes) • Fotos y videos de Instagram</p>	

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

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

<p>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>Los altos directivos están enfocados y dando frente a los objetivos del Ayuntamiento, a través de reuniones aplicando estrategias y comunicando los pasos a seguir. Evidencias: comunicación, reuniones periódicas, informes mensuales, documentación, seguimientos</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>		No se ha medido
<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>		No se ha medido
<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>		No se ha medido
<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>	<p>La comunicación interna y los métodos de información. Evidencia: Documentos, comunicados escrito, Correo interno, Intranet, etc.</p>	
<p>6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.</p>	<p>El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. Evidencia: Entrega de Reconocimientos a empleados por su labor, orden de compras. Etc.</p>	
<p>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>	<p>Creación de una Policlínica en la Comunidad de los Conucos, el asfaltado de diferentes calles, obras, remodelaciones y otros proyectos comunitarios. Evidencias: Publicaciones en las redes sociales, fotos, videos</p>	

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>	<p>Ambiente de trabajo agradable, compañerismo, respeto, colaboración mutua entre departamentos.</p> <p>Evidencias: Apoyos en las diferentes actividades, Personal, fotos, videos.</p>	
<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 les da permisos para asuntos personales, se tiene flexibilidad de horario para estudios y asuntos médicos.</p> <p>Evidencias: Formularios de permisos, documentación para estudiar en horas laborables, licencias médicas.</p>	
<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>El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>Evidencia: Solicitudes de las 60 horas para estudiantes del Liceo y de PREPARA, empleados con discapacidad, Solicitud de pasantía.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.</p>	<p>Se ha provisto mayor seguridad en las instalaciones, reorganizando mejor el espacio de la oficina y colocando una puerta inteligente con código de seguridad.</p> <p>Evidencias: Llave de acceso digital 2do. Nivel, las instalaciones, cámaras.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
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 ha medido
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 ha medido
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.		No se ha medido

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 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 renunciaciones de personal, etc.		No se ha medido
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		No se ha medido

3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se ha medido
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.	El ayuntamiento ha realizados actividades como operativo de recogida de plástico, en todo el boulevard y en la playa, donde se ha recibido el apoyo del personal sin interés a cambio. Evidencia: Fotos videos, publicaciones en las redes sociales.	
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.		No se ha medido

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		No se ha medido
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).	El ayuntamiento cuenta con un equipo tecnológico que brinda muy buen funcionamiento para las informaciones y la comunicación. Evidencia: inventario equipos de oficinas (portal web).	

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.	Plan de capacitación, cursos y talleres Evidencias: Sismap municipal Indicador 1.05	
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.		No se ha medido

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>El alcalde prioriza el cumplimiento de los programas dirigidos a la sociedad para ofrecer un alto grado de eficacia en los recursos que administra.</p> <p>Evidencias: Fotos, videos, donación de materiales educativos, ayudas y mejoras de viviendas, actividades deportivas y recreativas, donaciones de alimentos publicadas en redes sociales, cooperaciones con las Instituciones Religiosas, colaboración con el Ministerio de Administración Pública contra el COVID 19, colaboración con el ministerio de educación con el condicionamiento de planteles escolares.</p>	

<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>		<p>No se ha medido</p>
<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>Se considera que el alcalde está ejerciendo una buena ejecución. Evidencias: Reconocimiento de algunas instituciones tales como: La Gobernación Provincial, Los Warriors, Bandera Azul, Fundación Propagas. Entre otras</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 ha medido</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 ha medido</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>Por hechos observado la ciudadanía entiende que el ayuntamiento se maneja de acuerdo a la ley en cuanto a tiempo y condiciones establecidas. Evidencia: SISMAP indicador 5 y página web.</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>		<p>No se ha medido</p>
<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>	<p>Buena relación con las juntas de vecinos, bomberos, cruz roja, las Iglesias, turismo, entre otros. Eventos comunitarios, publicados en las redes sociales. Se celebran las patronales, CARNAVAR en donde se integra la municipalidad. etc. Evidencias: Videos, fotos, publicaciones en todas las redes sociales. https://ayuntamientoguayacanes.gob.do/ Ayuntamiento Guayacanes Facebook</p>	

	(3) Alcaldía Guayacanes - YouTube Alcaldía Guayacanes (@alcaldiadeguayacanes) • Fotos y videos de Instagram	
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.).		No se ha medido
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.	Se les da la oportunidad a las personas con discapacidad, tenemos un policía municipal con una prótesis en una pierna, etc. Se les brinda ayuda comunitaria Evidencia: Personal, Solicitud de ayuda, horario de servicios, fotos, etc.	
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.	Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas, como los Filántropos de Guayacanes, bomberos, Defensa Civil, Funcupas, Escuelas, Iglesias, Clubes etc. Evidencias: Fotos, Videos, publicaciones en redes sociales.	
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.		No se ha medido

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 munícipes o para empleados).		No se ha medido
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 ha medido
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	Para apoyar a la Gestión, más 20 personas han trabajado en diferentes áreas, para ayudar a la gestión como en recogida de desecho sólidos, actualmente se está implementando la Policía Municipal Voluntaria. Evidencias: Carnet, Documentación, personal.	

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.		No se ha medido
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido

3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Los contratos son legalizados y la institución lleva a cabo acuerdos de alto grado de cumplimiento. Evidencia: Departamento Jurídico, libro de registro civil. Documentación, contrato Firmado por ambas partes.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

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>	<p>Se le facilita al personal los recursos humanos, para las diferentes actividades, para el conocimiento y un mejor funcionamiento, equipamiento de Computadoras en las diferentes oficinas, material de apoyo para la misma. Evidencias: Computadoras, inventario de materiales, Cámara, orden de compra.</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>_Instalación de una puerta digital con control de huellas, un ponchador digital Creación del sistema 311, como también el portal web. Evidencia: Los equipos, Sistema 311, Publicaciones en las redes Sociales, portal web.</p>	

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 ha medido
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	Reuniones, alianzas con las fritureras, parqueadores, Asociación de pescadores, entre otras. Evidencias: Fotos, videos.	
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.	Existe en todos los departamentos el correo interno, los teléfonos, flotas, evitando así el costo de papel, como también la mejora de prestación de servicio. Evidencias: Intranet, correos, etc.	
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Estamos subiendo nuestra puntuación en el SISMAP, informes trimestrales. Evidencia: Promedio en la plataforma del SISMAP	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	La institución ha sido reconocida por las buenas prácticas municipales, reconocimiento de la DIGECO, entre otros. Evidencias: Reconocimiento físico, foto.	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El ayuntamiento realiza los informes presupuestarios y las ejecuciones presupuestarias a los organismos reguladores, Contraloría general, DIGEPRES. Ministerio de Hacienda, Cámara de Cuenta, SICSANOC, DIGECO Evidencia: SISMAP indicadores 3	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).	Se solicitan tres cotizaciones en diferentes lugares, para tener un mejor resultado de impacto para adquirir el producto en mejor costo posible.	

	Evidencias: Factura, comprobantes de compra.	
--	--	--

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.

Documento Externo SGC-MAP
