GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

_Ayuntamiento de San José de Ocoa

FECHA:

12-09-2022_

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assestment 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.

C R I T E R I O S F A C I L I T A D O R E S.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considere qué están haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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).	La misión y la visión del Ayuntamiento de San José de Ocoa, están claramente formuladas y expuestas en la entrada de las instalaciones, siendo compartida con empleados y todos los visitantes, estos fueron elaborados con la participación de los grupos de interés relevantes, como son las juntas de vecinos y organizaciones de la sociedad civil, tomando en cuenta el marco legal vigente de nuestro país. Evidencias: Observación de las leyes vigentes relacionadas con el tema de la planificación estratégica del país.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Para la formulación y establecimiento del marco de valores de la entidad, se tomó en cuenta la misión y la visión de la Alcaldía procurando que estos guarden relación con los principios constitucionales. Evidencia: Observación de la Carta Magna y la ley 176-07 del Distrito Nacional y los Ayuntamientos.	
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.	Cada año se realiza una retroalimentación de la misión visión y valores de la institución con los empleados. Evidencia: Lista de participantes de las actividades.	

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.	Se hizo la revisión de éstas con la finalidad adaptarlas a los nuevos acontecimientos de cambios, tanto social como institucionales. Evidencia: Lista de participantes de las actividades relacionadas a la misma.	
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.	Contamos con un código de ética, el cual es dado a conocer a los empleados de la entidad cada año, retroalimentando el contenido de este. Evidencia: Lista de participantes y minutas del desarrollo de las actividades	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Existe una buena relacion y confianza entre los lideres, directivos y empleados, donde cada cual juega el papel correspondiente y existe respeto y lealtad entre ellos. Evidencias: Informes de resultados de actividades realizadas de cada actor.	

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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).	Existe una estructura organizativa descrita en un manual de funcione, el cual fue el resultado de muchas actividades con los directivos y empleados de la entidad y el acompañamiento del MAP. Se realiza una revisión cada cierto tiempo procurando que haya una combinación con la nómina que se emite cada més. Evidencias: Lista de participantes en las actividades y nómina ajustada al manual de funciones.	
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.	Se realizan actividades de socialización del manual 2 veces al año como una forma de garantizar el cumplimiento y rol de cada área expresada en el mismo. Evidencia: Invitación, lista de participantes y minutas de lo tratado en las reuniones.	
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.	Cada año el ayuntamiento realiza un plan de acción y mejora de todas las areas con miras a lograr los resultados planteados por la gestión en un tiempo determinado. Evidencia: Plan de mejora institucional, plan de trabajo de cada departamento y presupuesto anual.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Se cuenta con el consejo económico y Social Municipal, el cual fue elegido mediante un proceso de consulta con las entidades gubernamentales, ONGs, organizaciones de la sociedad civil y aprobada mediante resolución por el concejo de regidores. Evidencias: Resolución del concejo de regidores, reglamento de funcionamiento del consejo económico y social, lista de participantes de las consultas y minutas de los procesos.	

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.	A final de cada período anual, todas las areas realizan un informe sobre sus ejecutorias, lo que permite visualizar el avance o no de las responsabilidades de éstas. Evidencias: Informes de trabajos realizados por los departamentos.	No existe un sistema automático de evaluación y seguimiento en la institución.
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.	Se utiliza un sistema de control interno, en la parte administrativa y en las otras areas de relevancia de la institución. Evidencias: instalación de aplicación llamada CASEM, en las oficinas administrativas.	No se evidencia un sistema de controen todas las areas de la entidad.
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.	Hay un enlace responsable del sistema y coordina las reuniones para obtener las informaciones relevantes del SISMAP y se observan las buenas prácticas de otros ayuntamientos para ser replicadas en el nuestro. Evidencias: Designación del enlace del Sismap.	
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.	Trabajamos con la guía CAF. Esta nos permite ver las areas que podemos mejorar, mediante la elaboración de un plan de mejora que desarrollamos cada año. Evidencias: Guia caf trabajada.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Hay un sistema de administración electrónica con una aplicación llamada CASEM, instaladas funciona en las oficinas administrativas. Alineado a las estrategias y objetivos de la organización. Evidencias: Aplicación llamada CASEM	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se ha estado trabajando en ese sentido para que las acciones del ayuntamiento sean procesos como una forma de hacer las cosas correcta, también desde el ejecutivo y el equipo de calidad estamos trabajando y	

	ejecutando proyectos y programas en beneficio de colectividad. Evidencias: Gestión de equipos de transporte de desechos sólidos, ambulancia.	
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.	En la actualidad existe una buena comunicación entre los grupos de interés de la población a través de los medios, página web de la entidad y redes sociales. Además, en la organización fluye la comunicación de manera efectiva entre los lideres y el personal. Evidencias: Carta de invitación para reuniones informativas con el personal, Circulares, uso de los grupos de WhatsApp,	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Cada 3 meses se realizan reuniones con todo el personal para recordarle a los empleados sobre las responsabilidades de trabajo de cada uno de ellos. Evidencia: Carta de invitación y minutas de lo tratado en las reuniones.	
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.	Antes de implantar una algunas nuevas tareas con miras al cambio se realiza una socialización de estas con el personal y grupos de interés. Evidencias: Comunicados, circularles, y reuniones.	

Subcriterio1.3 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:		

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.	Las autoridades y directores de departamentos de esta entidad participan en actividades de relevancia para la organización, motivando así a los equipos de trabajos continuo en la organización y haciendo suyo las responsabilidades cada uno. Evidencia: Reuniones con personal de departamentos, reuniones con equipo de calidad y haciendo acto de presencia en los eventos donde le corresponde estar presente.	
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.	Las autoridades respetan y toman en cuenta las circunstancias de los empleados, cuando a estos se le presentan algunas dificultades personales. Evidencia: -Permiso para fines de estudios universitarios. - Capacitación -Permisos para estudios médicos.	
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.	Cada mes se realizan reuniones con todo el personal, para informar sobre las novedades de la entidad. Además, se realiza encuetas para obtener las inquietudes de los empleados. Hay buzones de sugerencias donde estos también depositan sus inquietudes. Evidencias: Resultados de encuestas, lista de participantes de las reuniones. Minutas de las reuniones.	
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.	Desde el ejecutivo y el departamento de RR. HH se le orienta y se le brinda el apoyo necesario a los demás encargados departamentales para que puedan desarrollar sus actividades y de esa forma se pueda lograr los objetivos propuesto por la organización.	

	Evidencias: Comprobantes de recursos económicos para el apoyo de las actividades a ser realizadas. Lista de participantes de las reuniones de orientación realizadas.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	El ejecutivo delega funciones en algunos empleados de su confianza cuando este no puede participar en algunas actividades en la cual debe participar y le da autorización para hablar en su nombre. Evidencia: Tesorero representándolos en algunas sesiones del concejo de regidores donde este debe rendir cuentas de los trabajos realizados, Otros funcionarios le representan actividades donde ha sido invitado.	
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).	Siempre se motiva al personal estar presto a recibir capacitaciones, para poder brindar un mejor servicio a los ciudadanos y que estén motivados a enfrentar los nuevos retos de la administración pública. Evidencias: Lista de participantes de los empleados en actividades de capacitación. Permisos otorgados a empleados para que puedan realizar cursos técnicos y universitarios.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Las autoridades toman en cuenta los esfuerzos de los empleados más destacados durante el año. Otorgándoles reconocimientos y menciones en público.	No se evidencia en algunos equipos de trabajos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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.	Las autoridades de esta alcaldía realizan encuentros con autoridades y grupos de interés de la ciudad con miras a socializar los temas de interés para el municipio y la provincia y la informa en las reuniones con el personal de la organización. Evidencia: Fotos de la reunión con autoridades y grupos de interés.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Siempre ha existido una buena relación entre las autoridades de la provincia y las autoridades locales con miras a buscar solución a los problemas del municipio. Evidencias: Reuniones conjuntas con autoridades nacionales.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se plantean mediante los planes de desarrollo y planes estratégicos de la organización. Evidencias: Plan de Desarrollo 2021-2024 y Plan Estratégico 2014-2024.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Existe una disposición de las autoridades en enlazar las acciones de relevancia de políticas públicas, tanto del territorio, como de las sectoriales mediante los planes de desarrollo institucionales. Evidencias: Acciones de políticas públicas incluidas en los planes de desarrollo.	

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 organizan y se realizan actividades con grupos de interés del municipio para la explicación de proyectos, donde la participación de estos grupos de interés es muy importante. Evidencia: Reuniones con Ongs, Comité de veeduría Local, entre otras.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Siempre se hace presencia en las actividades donde es invitada la entidad, ya sea la participación directa del alcalde o algún representante. Evidencias: Invitaciones recibidas por las organizaciones e instituciones, fotos de las actividades.	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	Se cuenta con una buena reputación, con relación a la gestión dado que en las encuestas de expectativas realizadas. Los resultados salen muy positivos en favor de la alcaldía. Evidencias: Resultados de encuestas y capture de publicaciones favorable para la entidad.	No se hace la publicidad debida con relacion a entrega de los servicios.

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.	Para estar en consonancia con los cambios surgidos en el territorio, la Alcadia mediante sus supervisores realiza sondeo en el municipio y se mantiene informado de los acontecimientos nacionales e	

	internacionales en la cual participa el concejo de Regidores. Evidencia: Informe de los ingenieros y supervisores del ayuntamiento, participación de los directivos de la organización en eventos nacionales e internacionales. - Resolución del concejo de regidores, relacionada con cambios y señalización de vías	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	El ayuntamiento cuenta con un registro de organizaciones y grupos de interés con los cuales realiza levantamientos sobre las necesidades de la comunidad y las expectativas esperadas. Evidencias: Registro de organizaciones e instituciones, invitaciones de las actividades e informes de los levantamientos.	
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.	El ayuntamiento siempre está atente de los cambios producidos en las diferentes reformas para aplicarlas en beneficio del municipio. Evidencia: Reforma de la ley 63-17 sobre tránsito, movilidad y transporte terrestre. Conferencia de sobre la ley 63-17 sobre movilidad, transporte terrestre tránsito y seguridad en la republica dominicana en los salones del ayuntamiento municipal.	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos	Cada 2 años la institución realiza un análisis FODA con la finalidad de ver el estado en que se encuentra la	

internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	misma y tomar decisiones correctivas en caso de que sea necesario. Evidencias: Lista de participantes en las actividades e informe del análisis FODA.	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Se realizan asambleas comunitarias, zonales, cabildos abiertos para obtener las informaciones relevantes en cuanto a sus necesidades para planificar las inversiones de las obras de presupuesto participativo. Evidencias: Perifoneo, invitaciones escritas, fotos y minutas de las actividades.	

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).	La misión y visón de esta entidad se encuentra expresada en los objetivos contenidos en el plan de desarrollo municipal de esta entidad 2021-2022. Y este está alineado a la Estrategia Nacional Desarrollo 1-12 Evidencias: Plan De desarrollo Municipal	
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.	En la elaboración de los Planes de Desarrollo Municipales se involucran todas las organizaciones de la población y se le escucha sus necesidades, las cuales son tomadas en cuentas e incluidas en dichos planes. El plan contiene un eje de fortalecimiento institucional, como muestra del compromiso de seguir contando con una organización fuerte apegada a las leyes que la rigen. Evidencia: Plan de Desarrollo Municipal.	

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.	Se incentiva mediante la realización de asambleas comunitarias, zonales, generales reuniones con el comité de seguimiento y participación en las sesiones de cabildo abierto. Evidencias: Convocatorias, Lista de participantes e informe de los resultados.	
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.	Existe la comisión de género creada desde hace varios años, pero se estará modificando en los próximos días. Evidencia: Resolución que crea la comisión.	La comisión de género no cuenta con un plan de trabajo definido.
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.	Se realizan actividades de reforestación y de saneamiento ambiental en diferentes lugares del municipio con la participación de las organizaciones e instituciones gubernamentales y ONG. Evidencias: Fotos de las actividades y lista de participantes.	No se evidencia que realicemos acciones orientadas a reducir el uso de energía y combustible.
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 que los planes y proyectos de la entidad sean ejecutados con los recursos previstos para los mismos. Se realiza y se ejecuta el plan anual de compras y se hacen gestiones de donaciones. Evidencias: Presupuesto anual, plan compras y donaciones recibidas y entregadas.	No se evidencia las licitaciones porque N/A

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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.	Se utiliza la estrategia de planificación tomando en cuenta las prioridades de las comunidades según se van presentando y solucionando. Ademas ejecutamos algunos proyectos y contamos con una estructura organizativa acorde a la entidad. Evidencias: Plan de Desarrollo Municipal y organigrama de la institución.	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se elaboran y se entregan los planes y tareas con sus respectivos indicadores a los diferentes departamentos de la institución y se le da seguimiento para velar por el cumplimento de los mismos. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA), reuniones de seguimiento.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Se realizan reuniones para comunicar sobre los planes y los resultados alcanzados mediante la rendición de cuenta anual. Evidencia: Convocatorias, lista de participantes, fotos y libro de rendición de cuentas.	
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 trasparencia de cara a los ciudadanos.	Se toman en cuenta esos organismos de participación y fiscalización para la elaboración y presentación de los planes y proyectos para la ejecución de estos. Se realiza rendición de cuentas cada año. Evidencia: Convocatorias, lista de participantes y minutas de las actividades.	
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)	Se realizan monitoreos trimestrales del PMD para ver el avance sobre la ejecución del mismo y del presupuesto general del ayuntamiento.	

para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Evidencia: Información de la evaluación y ejecuciones trimestrales.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se ha identificado las necesidades tecnológicas de la entidad con la finalidad de suplir las areas que carecen de la mismas. Evidencias: Informe de necesidades.	
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.	Hemos creado la cultura de innovar sobre los cambios necesarios para el desarrollo de las organizaciones, utilizando el modelo CAF para la autoevaluación interna de la entidad. Evidencias: Guía Caf anualmente.	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que haya una política de innovación dirigida a todos los grupos de interés
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 evidencia que se esté aplicando una política de reducción de costos a los bienes y servicios otorgados.
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 aseguran los recursos para puesta en ejecución del plan de mejora resultante de la GUIA CAF. Evidencia: Presupuesto de la institución	

6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Se evidencia mediante los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y personal de la institución. Evidencias: Buzón de sugerencias y mediciones.	

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.	Realiza reuniones con los encargados departamentales para analizar sobre las necesidades actuales y futuras de la organización. Evidencias: Convocatorias de reuniones, informe de resultados de las reuniones.	
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.	Contamos y aplicamos una política basada en criterios claros para reclutar, promoción, remuneración, desarrollo, responsabilidades y asignación de funciones gerenciales, tomando en cuenta la profesionalización de las personas. Evidencias: Fichas de entrevista para el reclutamiento, Criterios de promoción, remuneración y reconocimientos.	
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.	Nos regimos aplicando la ley 41-08 sobre función pública, 176-07 del distrito nacional y los municipios y el manual de funciones. Evidencias: Criterios de distribución de trabajo equitativo entre empleados y traslados para la mejora de la entidad.	No contamos con un manual de políticas de procedimientos en RR: HH.

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.	Para la selección de personal recibimos y analizamos los CV de los interesados para confirmar que reúnan las competencias para las posiciones disponibles. Evidencias: C V.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se elabora y se ejecuta el plan de capacitación anual en igualdad de oportunidades para todo el personal de la institución. Evidencias: Plan de capacitación, Lista de participantes y certificados acreditación.	
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.	Se monitorea el desempeño del personal y luego se realiza la evaluación de desempeño anual, tomando en cuenta los criterios establecidos en la ficha a ser aplicada. Evidencias: Ficha de monitoreo y ficha de evaluación.	
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.	Existe la unidad de género en la entidad. Las mujeres al igual que los hombres participan en las actividades de formación que realiza la entidad cada año. Evidencias: Foto de la unidad de género y certificados de participación de las empleadas.	No se cuenta con una estadística actualizada de la cantidad de hombres y mujeres que laboran en la entidad.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal: 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.	Se implementa una estrategia para identificar los empleados con las competencias necesarias para ocupar el cargo y que pueda desarrollar su trabajo. Evidencias: Contratación de personas con el perfil adecuado.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Se hacen contrataciones a personas que cumplan con las competencias y además se les orientas y capacita para que puedan cumplir con su rol y lograr la misión visión y valores de la entidad. Evidencias: Curriculum vitae y certificados de participación del personal.	
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). 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.	Se reciben capacitaciones virtuales de varias formas para incentivar el trabajo en equipo en la entidad cuando se requiere que participen determinadas areas en el manejo de temas de interés. Evidencias: Reuniones de trabajo para la GUIA Caf, Reuniones del comité de calidad para realizar y evaluar el plan de mejora.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Los empleados nombrados en esta entidad son orientados y guiado por la encargada de personal y su jefe inmediato para insertarlo en su puesto y que éste pueda cumplir su rol. Evidencias: Guía de inducción al puesto.	

6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Cada cierto tiempo la entidad realiza reingeniería, lo que permite tomar en cuenta algunos empleados para ascender de puesto o ser tomadas en cuentas para otras promociones. Evidencias: Política de ascenso y empleadas promovidas.	
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).	Cada año se elabora y se ejecuta el plan de capacitación, donde son capacitados los empleados en diversos temas. Evidencias: Plan de capacitación y lista de participantes de los cursos realizados.	
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.	En el plan anual de capacitación se colocan temas de interés relacionados con la comunicación, temas de manejo de conflictos, enfoque de género, ética y otros temas de interés. Evidencia: Plan de capacitación anual.	
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 evidencia que se realice una evaluación para determinar costo-beneficio de las actividades de formación.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se evidencia que se tome la evaluación del desempeño para retroalimentar al personal.

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.	Se promueva la cultura del dialogo mediante las actividades abiertas con los empleados de la alcaldía, donde estos pueden expresarse y hacer sus sugerencias relacionadas con la gestión. Ademas se insta al trabajo de equipo, mejoras y compromisos de ambas partes. Evidencias: Lista de participantes de reuniones y minutas de los acuerdos.	
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.	Cada año la entidad elabora un plan operativo donde se le orienta a cada encargado departamental sobre cómo realizar su plan de trabajo. Ademas se elabora el plan institucional compuesto por todos los planes de trabajo de los departamentos. Y contamos con un plan de desarrollo a 2021-2023 en el cual participaron los principales departamentos de la institución. Evidencias: Plan de desarrollo, lista de participantes de las actividades.	
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.		No se evidencia que exista consenso/acuerdo entre directivos y empleados, sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Los empleados de esta institución cuentan con carnet de identificación, todas las secretarias cuentan con uniformes al igual que los embellecedores de los desechos sólidos. Evidencias: Fotos de uniformes y carnet de los empleados.	

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.	Cada año se aplica una encuesta a los empleados para medir el clima laboral en la entidad y se comunican los resultados a todo el personal con la finalidad de dar a conocer sus resultados de esta. Evidencias: Resultados de encuestas y lista de participantes de las actividades de presentación de resultados.	No se realiza encuesta segregada por sexo.
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.	Las oficinas cuentan con buenas condiciones de trabajo, los empleados cuentan con seguro médico, cada cierto tiempo los embellecedores son sometidos a chequeos médicos como forma de prevención. Evidencias: Fotos de las oficinas, seguros de los empleados.	
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	Las condiciones de adaptación del trabajo son optima ya que el horario de trabajo es de 8:00 a 2:00 PM. Es decir que tienen tiempo en la tarde para realizar cualquier otro trabajo. Y algunos empleados pueden realizar su trabajo desde la casa a través del video llamadas mediante zoom, Microsoft teams y otras aplicaciones. Evidencias: Salida de trabajo a las 2:00PM	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se cumple con las licencias de maternidad y paternidad. Evidencias: Certificaciones de licencias otorgadas.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se brinda atención a los empleados que presentan situaciones difíciles de salud y otras condiciones.	

	Evidencias: Expedientes de ayudas médicas a empleados.	
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 realizan actividades para compensar el esfuerzo de los empleados por su dedicación y entrega en la entidad. Evidencias: Reconocimientos, Bono salarial, actividades recreativas y deportivas.	
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.	Existe la asociación de servidores ASP. Evidencias: Acta de Asamblea constitutiva.	No tiene cuenta con RNC y o cuenta bancaria.

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 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.	La entidad cuenta con socios claves del sector privado, de la sociedad civil, así como con aliados de las instituciones públicas, el consejo de Desarrollo Municipal. Ademas existe una buena relación con proveedores, suministradores, organizaciones comunitarias y organismos internacionales. Evidencias: Relaciones con el grupo Telemicro, Cervecería Dominicana, Liga Municipal Dominicana, FEDOMU. Proveedores locales y nacionales. Además, con juntas de vecinos y organizaciones comunitarias y asociaciones. Internacionales con alcaldía de Pensilvania.	

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.	La entidad tiene acuerdos de colaboración con instituciones importantes de la provincia para trabajar temas de interés tanto para la alcaldía como para la otra parte. Evidencias: Acuerdos: - CEPAE. -Medio Ambiente y Recursos Naturales.	
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.	Con cada organización e institución se definen las responsabilidades de cada actor. Cada cierto tiempo se evalúa para ver los resultados obtenidos mediante los acuerdos arribados. Hay un equipo de cada entidad para dar seguimiento a la ejecución de los acuerdos. Evidencias. Acuerdos con las instituciones (CEPAE, Medio Ambiente). Entre otras.	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia que haya previsto la necesidad de alianzas a largo plazo.
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.	Se realizan las contrataciones de los proveedores mediante comparación de precios, procurando que sean del municipio y que estén comprometidos con el contexto social. Evidencias: Lista de proveedores locales, procesos comparativos para las compras.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal: 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.	Se le da la oportunidad a las organizaciones y ciudadanos mediante la aplicación de encuesta para obtener la opinión con relacion a la gestión y a los servicios ofrecidos. Ademas permite la veeduría de grupos de interés sobre la gestión, Buzón de quejas, sugerencias de mejoras de algunos ciudadanos. Evidencias: Resultados de encuestas a los ciudadanos, buzón de sugerencia, fotos de mesa de trabajo y de coevaluación.	
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.	Se obtiene mediante un diagnóstico municipal con la participación de la sociedad con el objetivo de ver las situación actual y futura de la entidad. Evidencias: Fotos y lista de participantes, informe de resultado del diagnóstico.	
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.	Se trabajó la carta compromiso en un 70% específicamente con el servicio de recolección de desechos sólidos. Evidencias: Borrador de carta compromiso.	No hay un catálogo elaborado con los servicios que presta la entidad.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	Se elabora el presupuesto anual alineado con los objetivos de la institución, tomando en cuenta las leyes vigentes y de compras y contrataciones. Evidencias: Presupuesto anual	

2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.	Se publica la nómina en la página web de la institución. Evidencias: Capture de la nómina publicada.	No se evidencia la escala salarial en igualdad de condiciones
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se elabora el presupuesto equilibrado, se integran los objetivos. Evidencias: Presupuesto	No se toma en cuenta los riesgos de las decisiones financieras.
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.	Se ejecuta el presupuesto haciendo las revisiones debidas con la finalidad de ajustar los gastos apegado al mismo. Evidencias: Informe de ejecuciones trimestrales.	
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.	Tenemos el Plan de Desarrollo Municipal y el POA los cuales son tomado en cuenta para la elaboración del presupuesto anual, se toma en cuenta las areas de género, fondos para el sistema energético y presupuesto participativo. Evidencias: Presupuesto anual aprobado.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	El ejecutivo cuenta con un equipo financiero que se encarga llevar todas las operaciones del departamento. El presupuesto es equilibrado y centralizado. Evidencias: Relacion del equipo financiero.	

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).	Las informaciones con los procesos financieros son publicadas en las páginas oficiales de la entidad, Así como el plan de desarrollo, las asambleas comunitarias, nómina, ejecución presupuestaria y las ayudas sociales. Evidencias: Captures de la página web con las publicaciones antes mencionadas.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.	La organización orienta a los departamentos para administrar y almacenar la información y esta es avaluada con la finalidad de que la misma sea útil para uso institucionales y uso de tercero en caso de ser solicitada. Evidencias: Banco de datos con las informaciones más relevantes de la entidad.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se evidencia que se aproveche la transformación digital para el conocimiento de las organizaciones.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia que redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.

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 coloca la nómina en la página web de la institución donde cualquier ciudadano puede tener acceso a la misma, Reglamento de Consejo de Desarrollo aprobado por el consejo de regidores. Evidencias: Capture de publicación.	No se evidencia que exista publicada las tasas de arbitrios por servicios. Además, la lista de miembros y contactos y el ultimo corte del sismap.
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 evidencia ya que cuando un empleado sale de la entidad traspasa sus conocimientos a la persona que lo va a sustituir. Evidencias. Minuta de los conocimientos traspasados al nuevo empleado.	

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.		No se evidencia que se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
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.)		No se evidencia la implementación de datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)

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.		No se evidencia que se utilice la creatividad para innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.
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		No se evidencia servicios en líneas.
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.		No se evidencia medidas de protección de los datos de la entidad.
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 evidencia 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.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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).	Se evidencia que las instalaciones físicas de la entidad están en perfectas condiciones, con energía, suministros, equipos, flotillas vehiculares, mobiliarios, equipos electrónicos y materiales. Evidencias. Flotas, equipos y otros.	

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.	Se asegura el acceso a las personas para que puedan contar los servicios que necesiten. No existe barrera alguna para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes. Evidencias: Foto de permisos para uso de las instalaciones del palacio municipal. Facilidades para uso de equipos de transportes. Entre otros.	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No evidencia que exista un sistema que tome en cuenta la vida útil de las instalaciones y equipos de la entidad.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Existe un valor agregado en las instalaciones de la institución ya que el mismo está disponible para cualquier actividad que requiera la comunidad. Evidencias: Fotos de las actividades realizadas en las instalaciones. Carta de solicitud aprobadas.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Se garantiza el uso eficaz, realizando reparaciones en el menor tiempo posible, cuando se presenta una avería. Los choferes y operadores están orientados hacer eficiente en el manejo de los equipos de transporte de la institución. Lo que evita una menor depreciación y consumo innecesario. Evidencias: Mantenimientos programados de los vehículos. Orientaciones y charlas a choferes.	
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.	Se les garantiza el acceso a los empleados de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y ciudadanos clientes Evidencias: Fotos de parqueo de los empleados y equipos de la institución.	No se evidencia que exista rampas de acceso para empleados con discapacidad.

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se identifica, se describe y se documentan las necesidades de los grupos de interés y del personal, de manera continua, para garantizar el buen manejo de la institución. Evidencias. Inventario de necesidades de las comunidades y del personal de la institución.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se evidencia que exista un diseño e implemente el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos
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.)		No se evidencia que se 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.
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	La institución identifica los responsables de los procesos y les asigna su rol de acuerdo con sus competencias.	

	Evidencias: Manual de funciones y carta de asignación de tareas.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Se realiza mediante pedimentos del ejecutivo hacia los regidores todas iniciativas que requieran de una pronta aprobación y ejecución, en armonía con las leyes municipales y ambientales vigentes. Evidencias: Declaración de urgencias de obras de importancia, compras de equipos urgentes y resoluciones del concejo de regidores.	
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.	Se participa en intercambios de experiencias con grupos de interés relevantes nacionales e internacionales para mejoría de los servicios que se ofrece. Evidencias: Lista de participantes de actividades, fotos de las actividades.	
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.		No se evidencia carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios.
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se evidencia que 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).

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.	Esta entidad tiene identificados todos los productos y servicios que ofrece a los ciudadanos y procura que estos sean entregados con buena calidad. Evidencias: Lista de servicios que se ofrece.	No se evidencia que se recicle y se reutilice equipos de la entidad.
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.	Se ofrecen servicios a los ciudadanos y grupos de interés de la población. Se realizó encuesta con relación a los servicios que se ofrecen en las instalaciones de la institución, incluyendo el servicio de recogida de desechos sólidos. Evidencias: Resultados de encuesta aplicada.	No se realiza encuesta con relación a los servicios de matadero, mercado y cementerio.
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.	En la entidad existe la igualdad y equidad de género, para que los grupos de interés puedan ser satisfecho en la medida que acudan a buscar los servicios que se ofrecen. Evidencias: Nómina de empleados equilibrada con hombre y mujeres.	
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, tablones de anuncios en Braille y audio, personal con		No se evidencia que se presten servicios en linea.

conocimiento de lengua de señas para atender sordos.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.	Existe una alianza informal con otros ayuntamientos de la provincia para la construcción de un nuevo vertedero municipal, el cual está ubicado en un lugar que provoca algunos niveles de conflicto por los efectos provocados. Se coordina con todas las areas del ayuntamiento para trabajar la guía Caf, se elabora el presupuesto anual ajustado a cada área, planes de desarrollo municipales en coordinación con otras entidades e instituciones. Evidencias: Presupuesto anual, alianzas con otras alcaldías y autoevaluación utilizando la guía Caf.	
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.		No se evidencia que exista un sistema para la alianza con otras entidades, en la prestación de servicios que ofrece la alcaldía.

3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		No se evidencia que haya grupos de trabajos con proveedores de servicios.
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia que se incorpore incentivos a los diferentes departamentos para realizar actividades en conjunto.
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.		No se evidencia estándares tales intercambios de datos y servicios con sectores públicos y privado.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Existe un acuerdo informal entre las juntas distritales y el municipio cabecera de la provincia para el vertido de los desechos sólidos en el vertedero municipal. Evidencias: Fotos de camiones depositando los desechos en el vertedero municipal.	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre	Existe una buena reputación de la organización por parte de los ciudadanos con relacion al desempeño de ésta, frente a los servicios que esta ofrece.	

diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	Evidencias: El 90% de los ciudadanos encuestados respondieron que la gestión era transparente, 32% contestaron que el servicio es excelente, 14.28 dijeron muy bueno y el 50% dijeron bueno Buzón de sugerencias y resultados de encuestas realizadas.	
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).	Los empleados de esta intuición prestan un buen servicio a los ciudadanos al momento de estos acceder a la entidad en busca de estos, les reciben con agrado, están abierto a escuchar las opiniones de los ciudadanos y flexibilidad. Evidencias: Trato recibido: 50% de los encuestados contestaron excelente, 32% muy bueno y 18% dijeron bueno Resultados de encuestas realizadas sobre los servicios y trato recibido por los empleados.	
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).	Se evidencia en la elaboración del plan de desarrollo con la participación del consejo económico y social municipal y de las juntas de vecinos y otras organizaciones de la sociedad. Evidencias. El 80% de las organizaciones se sienten representadas en las actividades de tomas de decisiones de la organización. Así lo demuestra la encuesta aplicada a las mismas. El 15% dijo sentirse excluido y el 5% no emitió su opinión al respeto.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la	Las informaciones de la organización están disponibles en la página web de la institución. Ademas en la oficina de libre acceso a la información y un mural informativo	

información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	donde también se publican datos e informaciones de la entidad. Evidencias: El 90% de los consultados dijo que, siempre recibido la información solicitada, el 3% dijo que incompleta y el 7% no opinó. Ademas muchas informaciones de estas están en la página web y el mural informativo de la entidad	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.	Se manejan las informaciones de relevancias con mucha discrecionalidad con la finalidad de que no afecte los intereses de los ciudadanos clientes. Evidencias: De los consultados el 85% dijo que la entidad se manejaba con mucha ética, el 5% dijo que no tenía ética y el 10% dijo que regular.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.	Las instalaciones físicas de la institución están ubicadas en un lugar estratégico donde se le hace fácil llegar a los ciudadanos, ya sea en transporte público o en otros medios. Evidencias: El 87% dijo que es fácil acceder a la entidad en busca del servicio. Mientras que el 10% dijo que le era difícil y el 3% dijo no dijo nada al respecto.	No se evidencia ventanilla única, ni rampas para personas en condiciones especiales.

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.	Los servicios que ofrece la entidad se entregan con calidad y en el tiempo oportuno, se hace énfasis en reducir el uso de papel y de tintas, como una forma de no afectar el medio ambiente. Hay una buena percepción de los ciudadanos con relacion a los servicios ofrecidos. Evidencias: Resultados de encuesta aplicada a los ciudadanos.	
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.).	Se entrega una variedad de servicios a la población, tales como: permisos para instalación de negocios y munícipes en general, servicios de recolección de desechos sólidos, permiso de uso de suelo, Siempre se toma en cuenta las urgencias de las personas y sus necesidades, también las personas con discapacidad y algunas condiciones especiales. Evidencias: Comprobantes de entrega de servicios solicitados. Camiones de basura, personal de aseo, equipo de recogida de desechos sólido y entrega de servicios, tomando en cuenta la igualdad de género.	
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se evidencia ya que no se la ha consultado a los ciudadanos con relacion a la capacidad de dar rápida solución a los problemas
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 manifiestan su satisfacción y confianza por servicio recibido en la institución. Evidencias: 82% dicen sentirse conforme a la hora buscar el servicio, 15 % dicen sentirse regular y el 3% dice no se sienten confiable.	

6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No existe en la ficha de aplicación de encuesta la pregunta sobre la agilidad de la entrega de los servicios.
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No existe en la ficha de consulta la pregunta sobre uso de la tecnología para ofertar los servicios.

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

1. 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 establecen ni se revisan los indicadores para ver la posibilidad de reducir el tiempo en la entrega de los servicios.
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 evidencia que se procese las quejas y sugerencias de los ciudadanos con relacion a al tiempo de respuestas a sus inquietudes.
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanación) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se evidencia
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se han planteado los indicadores para medir los resultados de los servicios ofrecidos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La organización cuenta con una página web institucional donde se publican las informaciones de informes financieros, de compras, nómina, presupuesto, memoria anual, servicios, ayudas sociales. Entre otras. Evidencias: 1 página web. (WWW.ayuntamientoocoa.gob.do.) 1 Cuenta Facebook. (Alcaldía de San José de Ocoa.) 1 cuenta de Instagram: (alcaldiaocoa.) y publicación de actividades en los canales de TV local (Canal 12) programas a todas Luces y programa impacto familiar.	
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.	Las informaciones debidas son publicadas en la página en el tiempo oportuno. 1 vez al més, 4 informes trimestrales y un informe general de rendición de cuentas al año. Evidencias: Captures de publicaciones de las informaciones en la página web.	
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 evidencia que la entidad haya trazado meta para cuantificar la cantidad de servicios de servicios que se ofrece durante el año.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se evidencias la entrega de datos abiertos.

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Los servicios ofrecidos en la entidad es horario de 8:00 AM a 2:00 PM. Los viernes de 8:00 AM a 1:30 PM. Evidencias: Libro de firmas de los empleados con hora de entrada y de salida.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Dependiendo el servicio que se va a brindar, el tiempo de espera es de, entre 30 minutos hasta 2 horas. Nota: Cuando son documentos de archivos, puedes tardar hasta 2 dias entre la búsqueda y la entrega. Evidencias: Fotos de entrega de documentos en el tiempo esperado.	
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.		No se evidencia que se mida el costo de los servicios ofrecidos. Ni el retorno de lo invertido.
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	Los ciudadanos se informan de los servicios que ofrece la entidad. Al momento de acceder a la entidad la oficina de información al ciudadano les informa de cualquier servicio que este requiera de la institución. Evidencias: Oficina de información al ciudadano. (recepcionista)	No existe un broschure con los servicios que ofrece la institución.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	Los grupos de interés se implican en la elaboración del presupuesto participativo, aportando las propuestas de las obras de cada sector, así como en el seguimiento de que el presupuesto sea cumplido a cabalidad. El 30% de los ciudadanos de cada sector que apoyan el proceso se obtienen de participar. Evidencias: Fotos de reuniones para tales fines y listas de participantes.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencia que no se lleva el control de las quejas y numero de soluciones o implementación de estas.
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.		No se evidencia que se establezcan indicadores para medir los resultados sobre los servicios ofrecidos.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia que se aplique indicadores de cumplimiento de género con relación al cumplimiento cultural y social.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Se evidencia que la mayor parte de las organizaciones participan en las supervisiones en la evaluación de las decisiones tomadas y ver la necesidad de reprogramarlas. Especialmente en el tema de presupuesto participativo. De 60 organizaciones convocadas participan unas 40 . Evidencias: Convocatorias y listas de participantes.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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.		No se evidencia que se hayan implementado algunas mejoras relacionadas con la digitalización de los productos.
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.		No se evidencia que los ciudadanos participen en la confesión de los servicios ofrecido por la entidad.
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se evidencia que se haya establecidos indicadores de mediciones de las acciones implementadas

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 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.	La opinión de los colaboradores y empleados de la entidad con relación a la productividad de la organización es muy buena, estos han sido consultados mediante sondeos realizados para tales fines. Evidencias: Resultados de encuesta realizada favorable con relación a la productividad de la entidad. Donde el 83% del personal dice que la entidad es bastante productiva, el 8% dice no ser tan productiva y el 9% no se refirió al tema.	
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.	Los empleados de la entidad tienen conocimiento de la misión, visión y valores de esta, ya que fueron partícipe de la confección de estos. Ademas se ha desarrollado charlas para retroalimentar. La mayoría de los encargados y de departamentos y otros empleados están empoderados para realizar tareas institucionales en consonancia con la misión, visión y valores. Cada 3 meses se realizan reuniones de consulta e información con el personal de la institución para involucrarle de manera directa de las acciones de la entidad. Evidencias: En la consulta hacia los empleados y colaboradore el 75% expresó sentirse incluidos y involucrados en las tomas de decisiones de la entidad. El 15% dijo que a veces, el 6% dijo que nunca y 4% no opinó al respeto.	
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	Hay un equipo de trabajo que se involucra en todas las actividades de mejora (Equipo de calidad) este equipo después de trabajar la guía Caf elabora un plan de mejora para ser ejecutado durante el año. La opinión de los	

entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.	empleados es favorable ya que siempre que son convocados participan. Evidencias: Se consultó a los encargados y el 76% dijo que participa, el 12% dijo que a veces y el 12% dijo que no los incluían Comité de calidad formalizado y funcionando. -	
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.		No se ha incluido en la ficha de consulta a los empleados, el comportamiento ético y la integridad de los colaboradores y servidores.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se ha incluido en la ficha de consulta a los empleados las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se ha hecho la consulta al personal de la entidad sobe la responsabilidad social de institución.
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.		No se le ha aplicado la ficha de consulta a los empleados sobre el nivel de apertura al cambo de la entidad municipal.
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.		No se evidencia que se le aplique la ficha con uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se evidencia la opinión de los empleados sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 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.		No se evidencia
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.		No se evidencia que haya realizado la consulta al personal sobre la opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.
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.		No se evidencia que se obtenga la opinión de los empleados como se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se evidencia sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se evidencia que tenga la opinión del personal sobre la opinión del personal sobre la comunicación.
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se evidencia que se obtenga opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.
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.		No se evidencia que la entidad obtenga opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar,

		emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	Se evidencia que, mediante una consulta realizada al personal, respondieron sobre el sentir del ambiente del área de trabajo y su cultura. Evidencias: El 52% dijo sentirse bien, el 26.1 excelente, 19.6% regular y 2.17% mal.	
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.		No se evidencia que se obtenga 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.
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.		No se evidencia que se obtenga la opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	Se evidencia en la encuesta aplicada para tener la opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos. Evidencias: El 54.3 dijo que bien, 30.4% regular y el 15.2% Excelente.	

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

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

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. 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 renuncias de personal, etc.		No se evidencia
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.	Se evidencia la relacion y porcentajes de los empleados que asisten a las reuniones y otras actividades de la entidad. Evidencias: El 90% de los empleados son convocados a las actividades de la entidad y participan el 85% de estas.	
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.	Se evidencia, 2 reportes positivos sobre los resultados de la auditoria de la cámara de cuentas. (2011-12, 2013-2014). Fuera de esas 2 acciones no existen dilemas que pongan la entidad en conflictos. Evidencias: 2 Recomendaciones de la cámara de cuentas producto de las auditorias. No existen denuncias de corrupción.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.	La frecuencia de participación de los empleados y colaboradores es estable, siempre se integran en las diversas actividades organizada por la alcaldía de manera voluntaria. Evidencias: Los listados de participación muestran que un 85% de los convocados siempre participan en las actividades	

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.	Cada año se ejecuta un plan de capacitación para todo el personal, tanto para el personal de oficina y de otros departamentos como el de ornato y embellecimiento. Evidencias: Plan de capacitación anual 60% ejecutado.	No se cuantifica la cantidad de horas de capacitación del personal dedicada a la gestión, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejora del trato a los ciudadanos. No se cuantifican la cantidad de quejas de los ciudadanos, sobre el trato recibido por el personal de la alcaldía.

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 elabora un índice de productividad a partir Los resultados de la evaluación y no se muestran desagregada por género.
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).		No se evidencia que se haga una evaluación de la capacidad sobre el uso de equipos tecnológicos de la entidad.
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.	La tasa de participación en los eventos formativo es de (80%) ya que el plan de capacitación incluye a todas las areas de la alcaldía. En el presupuesto se asigna recurso para las capacitaciones que se ejecutan en el ayuntamiento y se hace un buen uso de esos recursos. 28 de 30 personas convocada, terminan el programa de capacitación. Los cursos que se le pide realizar son: Inducción a la administración, ética, derechos y deberes del servidor público, inteligencia emocional, gestión y resolución de	

	conflictos, habilidades de liderazgo, liderar con el ejemplo entre otros. Evidencias: Lista de participantes de las actividades de capacitación y presupuesto para capacitación, certificados otorgados a los participantes.	
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.	Se establecen criterios el indicador sobre las personas que se merecen reconocimiento por el trabajo realizado, por lo tanto, cada año se premian una cantidad de alrededor de 15 0 20 empleados. Evidencias: Certificados y carta de agradecimiento.	

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

Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 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).		No se mide la opinión de los munícipes y medio de comunicación sobre las actividades.
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.		No se evidencia la opinión de los proveedores con relacion a la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.
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.		No contamos con la opinión de los ciudadanos con relación a el aporte al medio ambiente.
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.		No se mide la opinión de los ciudadanos y medios de comunicación con relación a la alcaldía, para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.

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.		No se evidencia que se expongan, los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento
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.	La alcaldía obtuvo un buen resultado en la consulta a los ciudadanos con relacion a la accesibilidad para observar la transparencia y la ética del gobierno local y la permanencia de los servicios. Evidencias: Buena accesibilidad un 80%, 12% dice no es adecuada y 8% no opinó al respeto. En cuanto a la transparencia el 90% de los consultados dijo que la entidad era transparente y el 7 % dijo que no y 3% restante no opinó.	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 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).		No se realiza mediciones de los resultados ambientales.
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.	Cada mes se realiza la mesa de seguridad ciudadana y género, donde se juntan todas las autoridades de la provincia para juntos plantear y buscar soluciones a los problemas de la población y sus zonas aledañas. 4 Reuniones trimestrales Consejo de Económico y Social Municipal. 1 Reunión de las autoridades mensual (Mesa de seguridad ciudadana y género.	
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.).	En un 80 % de las publicaciones de las redes sociales, parecer de los ciudadanos son favorables y las negativas en un 20%. Algunos comunicadores de medios de comunicación escriben artículos de opinión relacionadas con la alcaldía, otros artículos sobres gestiones de la alcaldía para la solución de algunas problemáticas del municipio. Evidencias: Artículos sobre aporte económico para evento deportivo. Artículos sobre gestiones de equipos de transportes a varios distritos municipales.	

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.	La alcaldía cuenta con programas de becas de estudios universitarios a jóvenes de escasos recursos, programa de ayuda a envejecientes y personas con problemas de salud. Evidencias: 90 ayudas fijas, 24 becas a estudiantes. 1. Un programa de ayuda de materiales de construcción a personas de escasos recursos. (Arena, cemento y varilla) 1. un Programa de donaciones electrodomésticas a familias de escasos recursos, 1 Un Programa de entrega de orden de comida a personas de escaso recursos.	
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.	Los empleados de la alcaldía se involucran en diversas actividades de ayudas a la población de escasos recursos, como son: Donaciones de a personas de escasos recursos. Varios departamentos de la entidad participan de manera directa en las entregas. Programas de donaciones canastillas a embarazadas, Alimentos, donaciones de combos de útiles escolares, útiles deportivos a ligas deportivas. Evidencias: Reporte de entregas de 100 ayudas de diferentes indoles. durante el año, donación de 125 canastillas a mujeres embarazadas. Entrega de 500 combos de útiles escolares a familias pobres.	No existe una estadistica comparativa de las ayudas fijas y becas otorgadas cada año.
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.	La alcaldía realiza actividades relacionadas con la alcaldía de diferentes indoles. 1- Un relanzamiento de la mesa de seguridad ciudadana y género. .	

	1 Una participación del Alcalde en un reporte de promoción del turismo en Ocoa, realizado por los medios entrevistas y reportes realizados. 1-Una entrevista al alcalde sobre acontecimientos ocurridos donde se involucra la policía	
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).	Todos los empleados de la alcaldía organizan actividades y jornadas de vacunación para protección de los empleados, charlas sobre prevención de algunas enfermedades. -Evidencias: 10 operativos de pruebas contra el COVID 19. -Lista de participantes de las charlas de prevención realizadas.	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se evidencia que se realice 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.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se contabiliza la cantidad de voluntarios que realiza actividades en favor de la organización.

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.	La cantidad de los servicios realizados son bastante y de calidad, Se prestan alrededor de 10 servicios en alcaldía. Estos son ofrecidos con la mayor agilidad posible y en tiempo récord Evidencias: En cuanto a la calidad, el 50% respondió bueno, el 32.14% dijo excelente, el 14.2% dijo muy bueno y 3.5 dijo regular.	
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Crea un impacto positivo en los ciudadanos, ya que estos se expresan de manera positivo en el momento que son consultados. Evidencias: Resultados de la encuesta realizadas	
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se realiza un análisis comparativo en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Los contratos y convenios de la entidad son cumplidos de manera efectiva por la organización. Evidencias: Cumplimiento del convenio con CEPAE se cumple en un 90% y con Medio Ambiente en un 80%.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Los resultados de las auditorías realizadas han sido positivos, solo recibiendo sugerencias de forma y no de fondo. Evidencias: 2 Reporte de auditorías de cámara de cuentas para corrección de forma y así de fondo.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia los informes de resultados de innovaciones en servicios/productos.

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se miden los resultados de la implementación de reformas del sector público.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	El personal de la institución recibe capacitación cada cierto tiempo y están dispuestos a trabajar para ofrecer un excelente servicio a los ciudadanos. Las instalaciones se encuentran en óptimas condiciones para que el personal y los visitantes se sientan a gusto. Evidencias: Fotos de las instalaciones, 5 cursos realizados de diferentes temas. Un equipo de 15 personas empoderados para y dispuesto a servir.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Cada día se mejoran los servicios, adaptando nuevos métodos y estrategias de entrega de servicios. Evidencias: Compras de 3 computadoras, 2 impresoras que permiten agilizar los procesos, Integración de 3 empleados al área de los servicios más requeridos. 2 personas cambiada de puesto de personal para areas de más exigencias.	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se evidencia que se realice una evaluación comparativa qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	Tenemos acuerdo de colaboración con varias instituciones como son: Medio Ambiente, CEPAE, Salud pública y educación. Entre otros. Estos acuerdos se cumplen en alrededor de un 80%.	

	Evidencias: Borrador de acuerdo con las instituciones, informe de resultados cumplidos en un 80% por las partes envueltas.	
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.	El uso de la tecnología ha facilitado el que la institución pueda ahorrar tiempo en la elaboración de la nómina, facilita la revisión de manera más ágil cualquier documento, permite el mejoramiento en la entrega del servicio de la entidad. Existe una concordancia entre la nómina y estructura organizativa de un 85 %. Se realiza pagos electrónicos sin la necesidad de elaboración cheques. Se trabaja en conjunto con proveedores en el recibimiento de cotizaciones de insumos para la entidad. Lo que implica reducción de tiempo y el uso de papel. Evidencias: Pagos electrónicos, reducción de elaboración de cheques y cumplimiento del Sismap Indicador 1.02	
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Los últimos cuatros cortes en el sismap municipal ha oscilando entre el 80% de puntuación y una posición de 20 y 25 de los 158 municipios. Evidencias: Sismap Municipal.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Los resultados de las auditorías internas son favorables, se tiene el control activo y vienes de la entidad. Evidencias: Informe de auditoría interna con un resultado de un 85% del buen manejo administrativo	
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y	La alcaldía ha obtenido algunos premios por su posicionamiento en ranking del SISMAP Municipal. Ejemplo: 60% para la construcción del matadero	

certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	Municipal, 100% de compra camión para la recolección de desechos sólidos. Un minibús para servicios de la entidad y la población.	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El presupuesto se cumple en un 90% en la ejecución del presupuesto, por tanto, se cumplen los objetivos. Evidencias: Informes de ejecuciones trimestrales en el SISMAP Municpal.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se realiza un estudio para obtener el logro de impacto con la menor inversión posible.

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.