

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

Sector Municipal

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

JUNTA DEL DISTRITO MUNICIPAL DE BAYAHIBE

**FECHA:**

Febrero 2023\_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) Marco Común de Evaluación ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO

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

#### **SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Nuestra junta de distrito municipal cuenta con misión, visión y un marco de valores institucional orientados al desarrollo.</p> <p>Evidencias: Fotos de la misión, visión y valores en nuestra institución.</p>	<p>No hemos realizados planes de desarrollo sostenible, ni Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</p>
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Si, nuestro marco de valores fue alienado con nuestra misión y visión enfocándonos en un mejor servicio y desarrollo tanto institucional como a nivel de la población.</p> <p>Evidencias: Fotos de la misión, visión y valores.</p>	
<p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Si, cada trimestre se realiza una reunión con nuestros colaboradores y se le explica hacia que estamos orientando nuestra misión y visión, mejorando cada vez más nuestros equipos materiales.</p> <p>Evidencias: Reuniones con los empleados trimestralmente.</p>	

<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.</p>	<p>La misión, visión y valores de nuestra institución se le hace revisión cada año, antes de realizar el presupuesto para el siguiente año se revisan las mismas para ponernos acorde con los avances tecnológicos. Se han realizado charlas junto a la Fundación Dominicana de Estudios Marinos, Inc. (FUNDEMAR) sobre el cambio climático y sus consecuencias. Evidencias: La página principal del presupuesto cada inicio de año. Fotos de la charla con FUNDEMAR.</p>	<p>No se evidencian mejoras tecnológicas en la junta.</p>
<p>5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Contamos con reglamentos que se le dicen a cada empleado al entrar a trabajar en nuestra institución, se realiza rendición de cuentas invitando a todo el pueblo a participar en la misma para que estén al tanto de todos los ingresos y gastos de nuestra institución, a la vez a cada empleado se le reitera como solucionar cualquier conflicto.  Evidencias: Fotos en las redes sociales. Oficina de Libre acceso a la información.</p>	<p>No se ha realizado curso de Manejo y solución de conflictos a nuestros colaboradores.</p>
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>Si cada día se refuerza la confianza, la lealtad y el respeto entre nuestros colaboradores desde el alcalde hasta los empleados de la recolección de desechos sólidos. Evidencias: Fotos en redes sociales. Cenas navideñas de todos compartiendo.</p>	

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

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

<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>	<p>En estas áreas apenas estamos iniciando el proceso de la realización de nuestro organigrama/estructura organizativa de manos con la Dirección de Diseño Organizacional del MAP, para así poder socializar con cada uno de nuestros colaboradores sus funciones y como es nuestra organización y de que trata.</p> <p>Evidencias: Listado de participantes y minuta de reuniones con analistas del MAP. Carta de nombramiento de encargada de compras y contrataciones.</p>	<p>No hemos habilitado un área de planificación y desarrollo.</p>
<p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>		<p>No se evidencian la gestión con el manual de funciones donde cada quien tenga sus responsabilidades que las conozca y las utilice como competencias.</p>
<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se realizan las evaluaciones del desempeño a todo el personal.</p> <p>Evidencias: Formularios de evaluación del desempeño de todos los grupos ocupacionales. Plantilla para reportar la evaluación del desempeño enviada al MAP.</p>	<p>No se evidencia el impacto en la organización.</p>
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>		<p>No se ha realizado la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal.</p>
<p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p>	<p>Contamos con el sistema contable: Sistema de Administración Financiera Municipal (SIAFIM) en este le damos seguimiento a lo que son las nóminas, entrada y salida de empleados, a todo el proceso contable, ayuda a cualquier munícipe en caso de que la necesitará.</p> <p>Evidencias: Cheques a personas de escasos recursos ya sea para gastos médicos o canasta familiar.</p>	<p>No se evidencia un sistema para medir el rendimiento.</p>

	Donación de medicamentos. Sistema de Administración Financiera Municipal (SIAFIM).	
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.	El sistema de control interno que utilizamos es el sistema contable. Evidencias: Sistema de Administración Financiera Municipal (SIAFIM).	No se ha realizado un sistema de gestión de riesgos y monitoreo permanente.
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.	Contamos con un enlace encargado del SISMAP Municipal. Recientemente hemos realizados varias reuniones para socializar sobre los avances que vamos teniendo, hasta ahora han sido pocos porque recién estamos iniciando y aprendiendo muchas cosas nuevas. Evidencias: Fotos de reuniones. Reuniones para socializar luego de cada curso. Correos electrónicos con las rectoras del SISMAP Municipal.	
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.	Estamos incursionando en la gestión de calidad con el CAF. Evidencias: Comité de calidad. Registro de participantes capacitados sobre el CAF.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.		No se ha realizado una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Por el momento el método que utilizamos para el desarrollo de los procesos y la gestión de proyectos es mediante reuniones pequeñas dentro de la institución, donde se explica que es lo que se quiere realizar y cuales actividades desarrollara cada uno de	

	<p>forma individual y en equipo; las condiciones de trabajo en equipo son muy buenas.</p> <p>Evidencias: Fotos de reuniones. Listado de participante.</p>	
<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con una comunicación tanto interna como externa de la organización utilizando diferentes medios de comunicación.</p> <p>Evidencias: Uso de los teléfonos, radios de comunicación entre los empleados, redes sociales tales como Facebook e Instagram.</p>	<p>No se ha realizado la finalización de creación del portal web para tener otro medio de difusión de información.</p>
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Si siempre se muestra el compromiso con la innovación y la cultura de mejora continua tanto así que cuando el director no puede asistir algún taller o congreso siempre investiga para saber si puede asistir alguien más para que informe a la institución y no quedar rezagados.</p> <p>Evidencias: Asistencia de miembros de la junta a los talleres de FEDODIM.</p>	
<p>13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Siempre se realizan reuniones para comunicar a todos los empleados los cambios para escuchar la opinión de cada uno con respecto a lo conversado en las reuniones.</p> <p>Evidencias: Listado de reuniones trimestrales, en casos de emergencia mensuales o diarias con los empleados, juntas de vecinos y las iglesias.</p>	<p>No se evidencian la participación de otros grupos de interés.</p>

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP



<p>1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p>	<p>En nuestra junta nuestros líderes siempre nos inspiran y motivan además de siempre mencionarnos que no se debe hacer lo mal hecho. Evidencias: Correo electrónico notificando la reunión.</p>	<p>No se evidencian las fotos y videos de las reuniones de motivación.</p>
<p>2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.</p>	<p>La organización predica con el ejemplo en cumplimiento con los valores y objetivos, se han creado varios equipos de trabajo y se ha realizado un buen trabajo en equipo siendo íntegros, brindando empoderamiento y participación a los demás. Evidencias: Equipo para organizar las filas para donar útiles escolares. Equipo para la confección de las canastas navideñas.</p>	<p>No se ha realizado equipos de trabajo con facilidades de innovación y empoderamiento para crear nuevas habilidades.</p>
<p>3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Inspiramos al respeto y no aceptamos discriminación en nuestra institución, el empleado que se encuentra discriminando a otro es sancionado. Evidencias: Tenemos un empleado con discapacidad física al faltarle un brazo.</p>	<p>No se ha evidenciado el impulso de la innovación</p>
<p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>	<p>Se informa a los empleados mediante reuniones periódicas, en cuanto a la comunidad se informa por redes sociales. Evidencias: Reuniones periódicas. Publicaciones en redes sociales</p>	<p>No se ha realizado un mural informativo</p>
<p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Si, brindamos apoyo, así como también ofrecemos ayuda, motivación de que puede hacerlo solo, pero si necesitan ayuda que no teman en pedirla para mejorar su trabajo y cualquier actividad que estén realizando. Evidencias: Ayuda a la encargada de compras y contrataciones.</p>	<p>No se evidencia el empoderamiento a los empleados.</p>

6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	A los empleados se le han delegado de autoridad para la división de las diferentes actividades de la Junta Distrital, incluso en la rendición de cuentas cada año una de las jóvenes de la oficina se le da la oportunidad de ser la que dé inicio y las palabras de bienvenida en la actividad antes del síndico. Evidencias: Videos y fotos en redes sociales.	
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).	Promovemos una cultura de aprendizaje permanente. Evidencias: Asistencia a cursos presenciales. Asistencia a cursos vía zoom, Microsoft Teams, Google Meet.	No se evidencia la adaptación de parte de algunos colaboradores a los cambios.
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Si, los esfuerzos de los colaboradores se premian siempre ya sea con incentivos monetarios (bonos) para motivarlos a realizar su trabajo cada día mejor y certificados. Evidencias: Fotos en redes sociales de entrega de certificados y efectivo/bonos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b> 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.	Si, las reuniones con las autoridades políticas, comunitaria y con los grupos de interés se plantean las necesidades básicas tanto del pueblo como de la organización.  Evidencias: Fotos y videos en las redes sociales (Facebook)	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Sí, siempre tratamos de tener relaciones cordiales con las diferentes autoridades políticas, juntas de vecinos etc. así evitamos futuras complicaciones. Evidencias:	

	Reuniones con las juntas de vecinos y grupos de interés.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No se ha realizado la identificación de las políticas públicas relevantes.
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.		No se evidencia el desempeño de la organización en cuanto a las políticas territoriales y sectoriales.
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.).	Por el momento solo tenemos en el pueblo una asociación de vendedores y una de artesanos. Evidencias: ASAVEBA. Asociación artesanos flor de Bayahibe.	No se han propuesto y gestionado la realización de nuevas asociaciones con grupos de interés.
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.		No se han realizado asociaciones de profesionales.
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.		No se evidencia.

## 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
<b>La Entidad Municipal:</b> 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.	Nuestro director analiza el entorno junto al concejo de regidores sobre los cambios alrededor de la nación e internacional para tomar en cuenta de que manera nos podemos ver afectados como distrito. Evidencias: Reuniones con el concejo (acta).	No se evidencian fotos y videos en el portal web y las redes sociales de estas reuniones.

2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Periódicamente se realizan levantamientos para conocer las necesidades de los lugares más vulnerables y necesitados con los grupos de interés. Evidencias: Hojas de levantamientos de las necesidades en las reuniones.	
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.		No se ha realizado la redefinición de las estrategias para que las reformas sectoriales sean más efectivas.
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		No se ha realizado un análisis FODA sobre nuestra institución.
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Si, se realizan reuniones estilo de vistas publica para que todos los ciudadanos aporten ideas de en qué se puede utilizar el presupuesto participativo. Evidencias: Redes sociales, fotos y anuncios de vistas públicas.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Misión: Promover el desarrollo y la integración de su territorio, el mejoramiento socio cultural de sus habitantes y la participación efectiva de la comunidad en el manejo de los asuntos públicos locales, a los fines de obtener como resultado mejorar calidad de vida preservando el medio ambiente, los patrimonios históricos y culturales, así como la protección de los espacios de dominio público.</p> <p>Visión: nuestra visión como institución es encaminar al desarrollo y tratar dentro de lo posible cumplir como ayuntamiento, modernizar la institución dotándonos de equipos materiales, como personal necesario, para lograr un mejor funcionamiento de los recursos</p>	No se evidencia la creación de objetivos estratégicos.

	<p>económicos y humanos y tener la oportunidad de ofrecer lo mejor.</p> <p>Valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Responsabilidad.</li> <li>*Transparencia.</li> <li>*Disciplina.</li> <li>*Trabajo en equipo.</li> <li>*Participación comunitaria.</li> <li>*Vocación de servicio.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <p>Misión, visión y valores se encuentra visibles para todos en las instalaciones de la Junta Distrital.</p>	
2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.		No se han realizado la formulación de Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual.
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	<p>El presupuesto participativo solo se realizó una vez y si fue en conjunto con la comunidad para garantizar una mayor satisfacción con la obra ejecutada.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos en redes sociales.</p>	No se evidencia el presupuesto participativo actual.
4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No se ha conformado una comisión Permanente de Género para fomentar la equidad e igualdad.
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.	<p>En el aspecto a la sostenibilidad contamos con actividades de reforestación sobre todo del árbol mangle y de nuestra flor nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos sembrando plantas.</p> <p>Haciendo limpieza de playas.</p>	

<p>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.</p>	<p>Si se trabaja para manejar los recursos de forma efectiva con el presupuesto anual, recientemente estamos empezando a trabajar con el plan anual de compras y contrataciones. Evidencias: Presupuesto anual subido al CIFE, enviado a la cámara de cuentas y a nuestro municipio cabecera. Creación de la unidad de compras y contrataciones y recientes capacitaciones a la encargada de la misma área.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>		<p>No se evidencia una estrategia y planificación para los procesos y proyectos de la organización.</p>
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En nuestra junta dentro de la oficina el personal es poco, así que si estamos divididos en diferentes áreas para lograr los objetivos de mejora de los indicadores. Evidencias: Tareas repartidas en la oficina entre los diferentes indicadores.</p>	<p>No se evidencia el seguimiento al cumplimiento de las tareas divididas en las diferentes áreas de la organización.</p>
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>Siempre se le comunica al personal los resultados que deseamos obtener durante un año de trabajo y en cada rendición de cuentas se menciona los logros obtenidos tanto para la organización como para los empleados. Evidencias: Fotos en las redes sociales.</p>	<p>No se evidencia la comunicación de las estrategias para lograr mejor los objetivos.</p>
<p>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</p>	<p>Se realiza tanto a nivel interno para darle cuenta al concejo de regidores y a los empleados de los objetivos alcanzados, así como a nivel de rendición de</p>	<p>No se ha evidenciado la comunicación de los objetivos logrados juntos con el concejo.</p>

alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.	cuentas cada año con la invitación al público además de en vivos para el que no pueda asistir de manera presencial. Evidencias: Fotos y grabaciones de video transmitidos en vivo guardados en las redes sociales (Facebook).	
5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Periódicamente se realizan monitoreos para la medición de los logros tanto con la dirección como con los departamentos y el personal. Evidencias: Informes.	No se evidencia la comunicación de los avances a la comunidad en cuanto a los logros institucionales.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Si, cada día buscamos más la forma de incorporar la tecnología en todas las áreas de trabajo de nuestra organización. Evidencias: Todas las oficinas se encuentran equipadas con pc. Camiones para la recolección de desechos sólidos modernos.	No se ha realizado una capacitación para que los choferes de los camiones se adapten al sistema computarizado de los camiones.
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.		No se ha realizado 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.
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Cada año se comunica a la comunidad los objetivos logrados y preguntamos qué obra o acción le gustaría tener. Evidencias: Fotos en las redes sociales.	No se han realizado una política de innovación.

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.	Sí, todo el personal proporciona ideas y aportes para la mejora de la gestión, un mejor trato al ciudadano y sobre todo para reducir costos en los bienes y servicios. Evidencias: Cotización en varios lugares para realizar actividades.	No se evidencia la creatividad y la innovación.
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.		No se evidencia un presupuesto para la implementación de los cambios de los planes de mejoras concerniente al CAF.
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Si, reciente entramos al SISMAP y nos estamos guiando de los indicadores para cada día mejorar más. Evidencias: Mejoras en el ranking del SISMAP.	

### 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
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Nuestra institución se está encargando de periódicamente realizar evaluaciones de las necesidades tanto actuales como futuras en recursos humanos. Evidencias: Capacitaciones al personal de la institución, así como también al personal de RR.HH.	
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.		No contamos con una política de Recursos Humanos.



<p>3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>		<p>No se ha realizado un manual y políticas de recursos humanos.</p>
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>		<p>No se evidencia la creación de perfiles de trabajo y descripciones de puestos.</p>
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Nuestra junta de distrito gestiona el desarrollo de la carrera profesional basado en justicia, igualdad de oportunidades y cero exclusiones. Evidencias: Listado de talleres, capacitaciones. Nóminas, expedientes del personal.</p>	
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>	<p>Se ha evaluado el desempeño de los empleados de la junta conforme a sus funciones y sus grupos ocupacionales. Evidencias: Formulario de las evaluaciones llenos. Plantilla de reporte de evaluación enviada al MAP y cargada al SISMAP.</p>	<p>No se evidencia la rotación de personal.</p>
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Si se emplean igual tanto hombres como mujeres no se tiene diferencia alguna entre ellos para la participación en los programas de formación. Evidencias: Formulario de capacitación para ambos géneros. Nomina con los datos de género y rango salarial.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Contamos con un plan anual de capacitación donde se identifican las necesidades de cada empleado. Evidencias: Plan anual de capacitación remitido al INAP.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>Si los empleados atraídos a nuestra institución son para lograr nuestra misión y visión. Evidencias: Nomina.</p>	<p>No se ha realizado la creación de los objetivos institucionales.</p>
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>Estamos permitiendo nuevas formas como lo son las clases online, los aprendizajes en el trabajo, realizando experimentos de trabajos o proyectos que tanto para nuestros empleados como para nuestra institución son totalmente nuevos. Evidencias: Capacitaciones en compras y contrataciones. Capacitaciones de Libre acceso a la información pública.</p> <p>Los planes de capacitación si fueron basados en cuando a los resultados de la detección de las necesidades de capacitación y si nos apegamos a la disponibilidad presupuestaria y a las prioridades institucionales. Evidencias: Plan anual de capacitación remitido al INAP.</p>	<p>No se ha evidenciado una ejecución de los diferentes cursos y programas que brindan.</p>
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>A los nuevos empleados se les da una pequeña inducción y se le da un seguimiento bien de cerca para brindarle ayuda siempre que lo necesiten.</p> <p>Evidencias: Apoyo y asesoría de los demás compañeros a los de nuevo ingreso. Inducción.</p>	

6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.		No se ha evidenciado.
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).	Recientemente ingresamos al SISMAP y estamos empezando a trabajar con algunas herramientas que no utilizábamos como el plan anual de capacitación, ya hemos tenido la oportunidad de tomar varios talleres tanto online como presencial. Evidencias: Listado de participación de talleres en plataformas como Zoom, Microsoft Teams, Google Meet.	
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.		No se evidencia actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos.
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 han realizado actividades en la cual tengamos que monitorear la relación de costo-beneficio, y compartir más en equipo luego de los cursos para dialogar sobre preguntas o cosas que alguien más no entienda.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	La evaluación de desempeño en esta junta solo se ha realizado una vez.  Evidencias: Evaluación del desempeño cargada en el SISMAP Municipal.	No se evidencia la retroalimentación.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>Si, poco a poco estamos creando la cultura de dialogo y cada dos o tres semanas se realiza una pequeña reunión fomentando el trabajo en equipo y las mejoras que queremos realizar en la institución.</p> <p>Evidencias: Fotos de las reuniones.</p>	
<p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>		<p>No se ha realizado un plan operativo anual.</p>
<p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>	<p>Sí, siempre se procura el consenso para lograr los objetivos deseados en la organización, los directivos siempre se mantienen al tanto y al pendiente de todo lo que pasa con cada uno de sus empleados para ayudarnos cada uno como organización al logro de los objetivos y la misión y visión.</p> <p>Evidencias: Reuniones.</p>	
<p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>	<p>Si, los empleados se encuentran debidamente uniformados y carnetizados.</p> <p>Evidencias: Fotos de los carnets. Trabajadores de limpieza, choferes uniformados.</p>	<p>No se han realizado uniformes a los miembros de la oficina.</p>
<p>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.</p>		<p>No se han realizado encuestas para medir el clima laboral.</p>
<p>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.</p>	<p>Nuestra junta vela por la salud de nuestros colaboradores realizándose cada cierto tiempo en conjunto con el doctor de la clínica rural jornada de vacunación contra el tétano a los empleados de aseo.</p>	

	Evidencias: Fotos de la jornada de vacunación de los empleados. Registro en la clínica de los empleados vacunados.	
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	Sí, siempre que buscamos personal nuevo lo primero que se le indica es el horario para saber si el mismo contara con esa disponibilidad. Evidencias: Entrevistas Horario de trabajo establecido.	No se cuentan con avances en el teletrabajo.
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	De maternidad 14 semanas y de paternidad 2 semanas. Evidencias: Código laboral.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Siempre prestamos atención a las necesidades de los empleados, ya sea ayudándolos con la compra de medicamentos, llevándolos a la clínica, etc. Evidencias: Compra de medicamentos a empleado con diabetes.	No se han realizado concientizaciones a la población sobre no parquarse frente a las rampas para los discapacitados.
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).	Contamos con una compensación por resultados debido al desempeño tanto a los empleados de la oficina, como al personal del departamento de aseo específicamente a los trabajadores de los camiones recolectores de desechos sólidos. Evidencias: Compensación por resultados cada mes. Reconocimientos y bonos en efectivo en cena navideña fotos en redes sociales.	
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.	Reciente creamos la ASP cada uno de los colaboradores dio su opinión y su queja con respecto a la misma. Evidencias: Comité gestor de la ASP. Creación ASP.	

#### 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>Se identifican 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.</p> <p>Evidencias: Buenas relaciones con: FUNDEMAR Asociación de hoteles Romana-Bayahibe. CEB &amp; CEPM. Papelería Romana. Sunix Petroleum. Estación de servicios Flor de Bayahibe SRL.</p>	<p>No se ha evidenciado relaciones con nuevos proveedores.</p>
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Estamos gestionando que nuestros servicios sean más sostenibles y en cuando a lo medioambiental nos hemos apoyado a la Fundación Dominicana de Estudios Marinos FUNDEMAR a llevar charlas de concientización a los empleados y a los estudiantes en las escuelas.</p> <p>Evidencias: Fotos y listado de participantes.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		<p>No se ha evidenciado.</p>
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No se han identificado las necesidades de alianza público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>

5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.		No hemos trabajado con el contexto de contratación pública porque apenas estamos iniciando.
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>Sí, siempre se incentiva a la participación y colaboración ciudadana invitándolos a charlas, conferencias, realizando diálogos abiertos de forma que tanto nuestra organización como la comunidad lleguen a un acuerdo.</p> <p>Evidencias: Redes sociales.</p>	<p>No se han realizado encuestas, se deben realizar más fotos y videos al momento de realizar las reuniones para añadirlo a las redes sociales.</p>
<p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>	<p>Siempre investigamos y nos reunimos de forma constante con los grupos de interés para identificar las necesidades de los distintos grupos.</p> <p>Evidencias: Reuniones.</p>	<p>No se evidencia un marco de trabajo definido para la recolecta y el proceso de información de datos obtenidos.</p>
<p>3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>		<p>No se han realizado un catálogo de servicios y tampoco con carta compromiso de servicios al ciudadano, pero despacio pensamos contar con todo eso.</p>

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

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

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>	<p>Si se maneja de manera eficiente, recientemente estamos empezando a trabajar con los lineamientos de la ley municipal y las leyes de compras.</p> <p>Evidencias: Presupuesto anual. Plan anual de compras y contrataciones.</p>	
<p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>	<p>Disponemos de igualdad salarial para hombres y mujeres.</p> <p>Evidencias: Solicitud y creación de un dominio. Solicitud, carta ante la OGTIC para la creación de nuestra página web.</p>	<p>No se evidencia la página web, ni mural estamos en proceso de creación.</p>
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>		<p>No se evidencian los procesos de evaluación de los riesgos.</p>
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.</p>	<p>Si, cada trimestre se realiza una revisión de los gastos para tener un manejo eficiente de nuestros recursos financieros.</p> <p>Evidencias: Reuniones de revisión trimestral del presupuesto.</p>	<p>No se evidencia una eficacia y eficiencia con los recursos.</p>
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.</p>	<p>Hasta el momento solo nos estamos manejando con el presupuesto anual que se realiza en nuestra organización, pero a cada uno de los proyectos a realizar, aunque ya este presupuestado con un monto se le buscan tres cotizaciones para analizar y llevarlo al concejo de regidores para escoger el más conveniente para nuestra junta.</p> <p>Evidencias: Sesiones en el consejo de regidores para tratar sobre proyectos e incluso arreglos de los camiones.</p>	<p>No se han realizado nuevos sistemas de planificación y control presupuestario a nuestra junta.</p>
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>		<p>No se ha realizado descentralización de las responsabilidades financieras.</p>



<p>7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).</p>	<p>En cuestión de nuestra transparencia financiera se realizan rendición de cuentas cada año donde toda la población está invitada a participar y también son publicadas en las redes sociales. Evidencias: Redes sociales</p>	<p>No se ha evidenciado el portal web.</p>
---	--	--

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Estamos trabajando en ello sobre todo en que los empleados estén dispuestos aprender y capacitarse en cada una de las áreas de la junta. Por el momento solo contamos con el sistema contable. Evidencias: SIAFIM Aprendizaje a todas las colaboradoras sobre el sistema.</p>	
<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>		<p>No se han realizado un monitoreo de la información disponible para gestionar el conocimiento en nuestra institución.</p>
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Si, como forma de aprovechar las oportunidades de transformación digital nuestro personal ha realizado varios cursos y talleres de manera virtual mientras, para potenciar las habilidades digitales queremos realizar un curso de digitación y redacción. Evidencias: Listado de participantes.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>		<p>No se han realizado redes de aprendizaje y colaboración para obtener aportes creativos.</p>

<p>5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.</p>	<p>Estamos trabajando en que la encargada de libre acceso a la información pública pueda brindar esas y otras informaciones relevantes. Evidencias: Oficina habilitada de libre acceso a la información pública. Nombramiento de persona capacitada para la misma oficina.</p>	
<p>6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>		<p>No se evidencia el contrato de confidencialidad para los colaboradores, aunque la mayoría de nuestras informaciones son de uso público.</p>

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>		<p>No se han realizado los objetivos estratégicos y operativos para el realizar el diseño de la gestión de la tecnología.</p>
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No se ha realizado monitoreo ni se evalúa la rentabilidad costo efectividad de las tecnologías que usamos que por el momento tampoco son muchas las utilizadas.</p>
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)</p>		<p>No se ha realizado la identificación de nuevas tecnologías y su uso en nuestra institución para la mejora continua de la misma.</p>
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>		<p>No se evidencia el uso de la nube para guardar las informaciones relevantes.</p>

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés</p>	<p>Por el momento solo se aplica la TIC para la digitación de formularios, documentos y solicitudes. Evidencias: Formularios, solicitudes.</p>	<p>Aun no contamos con ninguna APP disponible para el acceso a servicios (quejas, solicitudes) o informaciones.</p>
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Por el momento la única protección de datos utilizada es el sistema contable el cual se realiza un backup de las informaciones del mismo. Evidencias: Backup/respaldo realizado de forma mensual.</p>	<p>No se evidencian otras medidas.</p>
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Por el momento hemos tratado de reducir los residuos de cartuchos utilizando máquinas de tintas recargables. Evidencias: Las impresoras con cartuchos recargables.</p>	

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Garantizamos la provisión y el mantenimiento efectivo de nuestras instalaciones. Evidencias: Edificio, oficinas y mobiliario de oficina en perfecto estado. Los equipos electrónicos en constante mantenimiento. Suministro de energía 24/7.</p>	<p>No se han realizado mejoras en la flota vehicular.</p>
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>	<p>Si, las condiciones de trabajo son seguras y contamos con una rampa en la parte baja del edificio para personas con capacidades diferentes logren tener acceso a la institución. Evidencias: Fotos de la rampa en las redes sociales.</p>	

	Fotos en redes sociales de la edificación.	
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.	Si, aplicamos ciclo de vida a las instalaciones los equipos entre otras cosas y si hay algo que se pueda reutilizarse, se reutiliza antes de pensar en desecharlo. Evidencias: Reutilización de equipos.	No se ha realizado una enseñanza del ciclo de vida a todo el equipo de oficina.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Se brindan las instalaciones para actividades para la comunidad como valor público agregado el poder dar algún curso o taller a la comunidad en las instalaciones de nuestra junta. Evidencias: Capacitación para el censo. Reuniones de asociaciones.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Si, de hecho, se es controlado la cantidad del combustible a los medios de transporte de esta junta, en los camiones recolectores de basura, contamos con lámparas con paneles solares en el patio, además si algo no se está utilizando en el edificio se mantiene apagado, se optimizan los recursos energéticos. Evidencias: Formularios y recibos de la estación de servicios Flor de Bayahibe, S.R.L	
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.	Si contamos con la accesibilidad adecuada para estacionamiento y personas con discapacidades. Evidencias: Contamos con parqueo, rampas el transporte público deja las personas justo al frente de la institución.	No se ha realizado un estacionamiento para los vehículos de aseo que a su vez le funcione como taller para cualquier reparación rápida.

## 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.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Identificamos las necesidades, escuchamos a la comunidad para organizarnos en cuanto a la posible solución.</p> <p>Evidencias: Reuniones con la comunidad.</p>	
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>		<p>No se ha realizado un diseño y manejo de datos estándar abierto.</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p>		<p>No se ha realizado un análisis de evaluación de riesgo de procesos para poder alcanzar objetivos establecidos.</p>
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>		<p>No se ha realizado un diseño de procesos.</p>
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.</p>		<p>No se ha realizado un diseño de procesos en el cual todos aprendamos como funciona y cómo manejarlo.</p>
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se han realizado los procesos necesarios para innovar.</p>
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de</p>		<p>No se han realizado métodos para medir la eficacia en la mejora de procesos y servicios.</p>

desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		
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).	Si realizamos Back up para resguardar los datos, además de no acceder a dar informaciones de datos personales a ciudadanos que vengan solicitándolo como una medida de protección y cuidado al otro ciudadano. Evidencias: Backup/respaldo realizado de forma mensual.	No se ha realizado una mayor protección general.

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se evidencia una descripción de servicios y tampoco tenemos una gestión del ciclo de vida de ningún producto.
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.	Si desarrollamos nuestros servicios involucrando a los ciudadanos y grupos de interés para mejorar nuestros servicios por medio de encuestas y reclamos. Evidencias: Actualmente varios ciudadanos nos han comentado que se necesita una funeraria para la comunidad. Quejas en la oficina y en las redes sociales.	No se ha realizado la creación un buzón de sugerencias y un buzón de quejas.

<p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>	<p>Si, consideramos que independientemente de cual sea el género de la persona si está capacitada puede realizar el trabajo. Evidencias: Contamos con colaboradores con discapacidades.</p>	<p>No se han evidenciado criterios por escrito para la mejora de la inclusión e igualdad.</p>
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>	<p>Por el momento la accesibilidad a los productos y servicios de nuestra organización son de forma presencial, de manera virtual solo por medio de correo electrónico. Estamos tratando dentro de lo posible de ponernos a la vanguardia de la tecnología. Evidencias: Recepción para recibir quejas y sugerencias. Correos electrónicos y WhatsApp.</p>	<p>No se ha habilitado la página web.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>	<p>Coordinamos de acuerdo a nuestro presupuesto, recientemente estamos empezando a trabajar con el CAF. Evidencias: Creación del comité CAF.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para</p>		<p>No se ha desarrollado un sistema de datos compartidos o codependiente entre diferentes instituciones similares a la nuestra.</p>

las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.		
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Se ha creado grupo de trabajo con organizaciones como con la Compañía de Electricidad de Bayahibe (CEB) para solucionar problemas de oscuridad. Evidencias: Solicitudes por correo electrónico. Llamadas telefónicas, WhatsApp. Fotos en redes sociales de un grupo de trabajo de CEB	No se han realizado más grupos de trabajos con otras organizaciones para brindar más soluciones.
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.	Se les ha realizado incentivos a los empleados para maximizar su esfuerzo y por su buen desempeño en el trabajo. Evidencias: Certificados e incentivos en la cena de navidad de la junta municipal. Fotos en redes sociales.	No se han realizado servicios compartido y el desarrollo de procesos comunes.
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.	Tenemos intercambios de datos a quien lo solicite y mediante la redición de cuentas y las redes sociales. Evidencias: Redes sociales.	No se han realizados acuerdos estándares para el intercambio de datos.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Hasta el momento hemos utilizado servicios de CEB y la asociación de hoteles Romana-Bayahibe para prestar servicios de recogida de desechos sólidos, alumbrado de las calles y zonas oscuras, feria de empleados. Evidencias: Acuerdos.	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.



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

**SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></p> <p>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.</p>	<p>El manejo de la información y la imagen global es bueno, la recogida de desechos es diario frente a la casa de cada munícipe.</p> <p>Evidencias: Fichaje con las rutas de recogidas.</p>	
<p>2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El enfoque del personal hacia los munícipes es brindarles calidad de servicios siendo amables, brindándoles una sonrisa.</p> <p>Evidencias: Buen servicio. Amabilidad. Facilitadores de soluciones.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).</p>	<p>La participación de los ciudadanos para nuestra institución es de vital importancia en las tomas de decisiones, para la elección de proyectos que sean de interés para la comunidad.</p> <p>Evidencias: Vistas públicas. Reuniones con los grupos de interés.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.</p>	<p>La transparencia se realiza mediante la oficina de libre acceso a la información pública, por la rendición de cuentas invitando a los ciudadanos, la apertura era de 8:00AM-3:00PM, pero por sugerencia de algunos ciudadanos ahora es hasta las 4:00PM, los canales de distribución de la información son Facebook e Instagram recientemente se está pasando una publicidad por televisión.</p> <p>Evidencias:</p>	

	Oficina de libre acceso a la información pública. Rendición de cuentas. Instagram Facebook Programa televisivo Guillermo Aquí y Ahora por el canal TVO Romana.	
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.	Muy íntegros y la confianza generada es muy buena. Para maximizar la integridad se realiza la rendición de cuentas anual. Evidencias: Rendición de cuentas.	No se ha medido la confianza en los ciudadanos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b> 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.	Muy buenos, un poco deficientes aun en cuanto al servicio digital, pero en servicio físico está muy bueno, el acceso a transporte público las guaguas te dejan al frente de la institución, se cuenta con una rampa para personas con discapacidad, se abre de 8:00AM-4:00PM. En cuanto al contacto con la oficina municipal es fácil se tiene una línea principal hay llamas y te comunicas en recepción y se te facilita cualquier información. Evidencias: Rampas de accesibilidad a la institución. Señalización con el horario de apertura y cierre. Números de teléfonos habilitados.	No se ha medido la accesibilidad a los servicios de nuestra institución por medios digitales.
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.	En cuanto al servicio de recolección de desechos sólidos es excelente pasa diario un camión frente a las viviendas. Evidencias: Recolección diaria.	No se han medido nuestros servicios y productos bajo ningún estándar de calidad.
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.).	Tanto para negocios como para munícipes se brinda el servicio de recolección de desechos sólidos siendo gratis para las viviendas y se les cobra un impuesto a los negocios. En cuanto a las necesidades de edad, género y discapacidad se les brinda a los ancianos una ayuda	

	<p>económica para sus gastos médicos y de igual forma si se presenta algún otro discapacitado o ciudadano se le brinda apoyo en la compra de medicamentos.</p> <p>Evidencias: Recolección diaria. Ayudas sociales, nomina.</p>	
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se ha medido la implementación más contante de uso de la tecnología en la institución.
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se ha medido.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	<p>Muy buena, inmediatamente en algún lugar del pueblo algún munícipe tiene una queja y de inmediato se presenta el síndico o uno de los regidores a dar solución al problema.</p> <p>Evidencias: Quejas en redes sociales y fotos en las mismas de la solución.</p>	No se han medido todas las resoluciones de las quejas de los munícipes.
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.	<p>Mediante las redes sociales recibimos algunas de las opiniones de los munícipes, por la misma se les muestra el trabajo realizado.</p> <p>Evidencias: Redes sociales.</p>	

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

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

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

<p><b>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>	<p>El tiempo de espera depende del documento a la información que pase el munícipe a solicitar, pero acatándonos a las leyes el tiempo de espera máximo para la obtención de cualquier información son quince días.</p> <p>Evidencias: Ayudas respondidas el mismo día o al día siguiente de la fecha solicitada. Información de documentos de 10 a 15 días.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>	<p>Escuchamos la opinión de cada uno de los munícipes que viene a nuestra institución y nos aporta algo. Si es una queja se trata de resolver lo más pronto posible la solicitud.</p> <p>Evidencias: Recepción, redes sociales.</p>	<p>No se ha medido el buzón de quejas.</p>
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.</p>		<p>No se ha medido la utilización de medidas de subsanción de errores y cumplimiento de los estándares de calidad.</p>
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		<p>No se ha medido.</p>

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

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

<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Tenemos 2 canales de información Facebook e Instagram.</p> <p>Evidencias: Redes sociales</p>	<p>No se ha medido la creación de la página web.</p>
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.</p>	<p>Estamos en espera de que sea habilitada la página web.</p> <p>Evidencias: Solicitud por correo y cartas.</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.</p>		<p>No se han medido los resultados de los objetivos de la organización.</p>
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>	<p>Cualquier dato o información que se maneje en la organización se brinda un plazo de 10 a 15 días para entregar a la parte solicitada.</p> <p>Evidencias: Formulario de solicitud.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Nuestra junta distrital tiene atención de 08:00AM-04:00PM en todos los departamentos.</p> <p>Evidencias: Señalización del horario.</p>	<p>No se ha medido la página web para que se pueda tener ciertas informaciones y servicios aun con la oficina cerrada.</p>
<p>6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Depende lo que desee la persona a la que se le prestara el servicio por lo general lo que más tarda es la búsqueda de algún documento en el área de registro que toma de 1 a 2 días, luego todo se trata de solucionar el mismo día de la solicitud.</p> <p>Evidencias: Personas que vienen a solicitar documentos. Formulario de solicitud. Entrega de documentos.</p>	
<p>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.</p>	<p>Hay muchos servicios en la institución que se brindan de manera gratuita, excepto las licencias de construcción y uso de suelo, recolección de desechos sólidos de los</p>	<p>No se ha medido la reevaluación de los costos de algunos servicios.</p>

	negocios, del aporte del ciudadano se recupera como un 10% con los impuestos. Evidencias: Impuestos a los negocios comerciales. Registros civiles con un costo de RD\$200.00	
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.	Al 100% siempre nos aseguramos de que los munícipes y cualquier ciudadano que disponga obtener una información sobre un servicio sobre nuestra entidad se le sea brindada la información solicitada. Evidencias: Atención al ciudadano desde recepción. Formularios.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b> 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.		No se ha medido el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y prestación de los servicios, ni en la formación del presupuesto participativo.
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Hasta el momento las mismas se realizan vía Facebook. Evidencias: Red social Facebook.	No se han medido mediante un buzón de quejas y sugerencias.
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	Cada vez vamos utilizando más métodos tecnológicos para brindar servicios de tal manera que aceptamos quejas al WhatsApp, correo electrónico o personal de igual forma se le brinda cualquier información solicitada por la vía que mejor le convenga.	No se han medido nuevos métodos de innovación para ofrecer servicios.

satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.	Evidencias: Captures de WhatsApp, correos electrónicos.	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se han medido indicadores para medir el cumplimiento en relación del género y la diversidad cultural.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No hemos medido la revisión periódica para revisar las metas alcanzadas los cambios en las necesidades de la población.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b> 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 ha medido una plataforma donde se pueda detallar el catálogo de servicios que ofrecemos de mano con la digitalización.
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.	La participación ciudadana cada vez aumenta más al principio era como de un 40% y ha tenido un aumento de un aproximado 80%-90%. Evidencias: Fotos en las redes sociales.	

3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	En la transparencia cada vez vamos mejorando más ya que no solo estamos realizando la rendición de cuentas cada año también, estamos informando vía redes sociales, Oficina de libre acceso a la información pública. Evidencias: Facebook e Instagram. Solicitud para habilitar el portal web. Oficina de libre acceso a la información pública.	No se ha medido la creación de la página web.
---	---	---

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 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.	Muy buena, pero entendemos puede mejorar cada vez más. Evidencias: Solución de conflictos y quejas planteadas por los ciudadanos.	No se ha medido un conocimiento mayor de los colaboradores sobre el funcionamiento en general de la institución.
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.	Bien, pero muchas personas se dieron cuenta que contábamos con misión, visión y valores tras el paso de la inauguración del palacio municipal, pero ya son de conocimiento público y todos los empleados y servidores lo conocen. Y si se involucran en la toma de algunas decisiones más que a los colaboradores a la ciudadanía. Evidencias: Misión, visión y valores señalizados y visibles en la institución y en las redes sociales.	



<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p>	<p>Poca participación de personas en las actividades de mejora, porque recientemente es que se está capacitando el personal sobre el modelo CAF y explicándole cada día como funciona. Evidencias: Creación del comité CAF. Taller sobre la autoevaluación CAF.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>	<p>La importancia del comportamiento ético y la integridad para la institución es un 100% al igual el manejo de conflicto de intereses, siempre tratamos lo más que podemos de evitar cualquier inconveniente. Evidencias: Resolución de conflicto mediante reunión (dialogo).</p>	<p>No se ha medido una capacitación sobre manejo y resolución de conflictos.</p>
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.</p>	<p>La responsabilidad de la organización cada vez va más en aumento ya que recientemente se está haciendo un esfuerzo sobre la preservación de los recursos naturales y el reciclaje. Evidencias: Taller formalización del reciclador y las empresas sociales.</p>	<p>No se ha medido la opinión de los colaboradores.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.</p>	<p>La organización está abierta en un 100% al cambio y la innovación. Evidencias: Solicitud para habilitar el portal web. Camiones de basura modernos.</p>	<p>No se ha medido la opinión del personal sobre la tecnología.</p>
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.</p>	<p>La digitación en la organización vamos mejorando más cada día, en cuanto al personal sobre el uso de la tecnología, hay quienes deben mejorar su relación con las maquinas, pero se agiliza el trabajo bastante. Evidencias: Algunas oficinas equipadas con computadoras.</p>	<p>No se ha medido capacitaciones al personal con cursos de informática.</p>

9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se ha medido la agilidad en frente a la digitación para tener una rápida respuesta a las solicitudes.
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>	<p>La capacidad de los altos y medios ejecutivos utilizan más el establecimiento de objetivos y se le va asignando recursos a los proyectos y obras, recursos humanos le comunica a los demás colaboradores los objetivos que desea la organización alcanzar y que se hará para lograrlos.</p> <p>Evidencias: Presupuesto anual sobre que se gastara en el transcurso del año. Reuniones mensuales de cómo lograr los objetivos establecidos en el presupuesto.</p>	<p>No se han medido reuniones frecuentes con el personal.</p>
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.</p>	<p>Dirigimos y administramos muy bien a la institución.</p> <p>Evidencias: Cumplimiento del presupuesto.</p>	<p>No se ha medido el diseño y gestión de los distintos procesos.</p>
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p>	<p>Muy bien el reparto de las tareas y el sistema de evaluación de las personas. En cuanto a la opinión del personal varía mucho algunos se encuentran que son muchas responsabilidades, mucho trabajo etc., mientras otros están muy conformes con su carga de trabajo.</p> <p>Evidencias: De manera verbal se asignan responsabilidades.</p>	<p>No se ha medido un reparto de tareas por medio de un programa escrito.</p>
<p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>	<p>El intercambio de información entre los empleados es muy bueno recientemente lo estamos conociendo como gestión del conocimiento.</p> <p>Evidencias: Reuniones.</p>	
<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>	<p>La comunicación interna es muy buena, tenemos una convivencia diaria y cordial con el director y los</p>	

	regidores, las medidas de información son de forma personal. Evidencias: Grupos de WhatsApp, correos electrónicos.	
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.	Reconocimiento a los colaboradores por sus esfuerzos individuales. Evidencias: Certificados.	No se ha medido el reconocimiento a los colaboradores en su buen trabajo en equipo.
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.	100% dispuestos a mejorar, a capacitarnos, a dar un mejor servicio para que el ciudadano este más satisfecho. Evidencias: Disposición para participar en todos los cursos y talleres. Certificados de talleres.	No se han medido nuevas formas de satisfacer a los ciudadanos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	Muy buena, hasta el momento todos nos llevamos bien, existe un buen trato desde los altos directivos hasta los recolectores de desechos sólidos. Evidencias: Cena navideña todos juntos. Compartir, ayudas en caso que la necesiten y comprensión ante cualquier situación difícil.	
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.	Muy buena, el horario no es 100% flexible, pero cualquiera que necesite un permiso para ir al médico o alguna actividad escolar de su hijo se le concede. Evidencias: Testimonios de los colaboradores. Asistencia de los que son padres actividades escolares. Asistencia de los colaboradores a entierros, entre otros.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la	El manejo de la igualdad y las oportunidades de equidad son muy buenas se trata a todos sin discriminación sin importar si cuenta con alguna discapacidad o no, en cuanto a las oportunidades para progresar en la entidad	

discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.	municipal si es como colaborador son pocas porque aun somos una entidad pequeña y de pocos colaboradores. Evidencias: Rampas. Colaboradores con discapacidad.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	Muy buenas, el personal está en buenas instalaciones y las condiciones ambientales son buenas y armónicas. Evidencias: Fotos de las instalaciones	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>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.</p>	<p>En cuanto al desarrollo de carreras y competencias recién estamos empezando en el ámbito de la toma de cursos el plan de capacitación y todo eso, pero cada uno de los colaboradores que lo ha necesitado se le ha otorgado su permiso para el termino o desarrollo de su carrera. Evidencias: Casi todas las colaboradoras de la oficina cuentan con una licenciatura, está en su hoja de vida.</p>	
<p>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.</p>	<p>En cuanto a la motivación creo aun es poca igual con el empoderamiento no todas están dispuestas aprender nuevas habilidades y manejarse fuera de un área a la cual no están acostumbradas. Evidencias: Cambio de la encargada de compras y contrataciones y cambio de la encargada de libre acceso a la información.</p>	<p>No se ha medido un aumento de la motivación y empoderamiento en un 100% de todos los colaboradores.</p>

<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.</p>	<p>Bueno según vamos avanzando en el ámbito del SISMAP crece el acceso a nuevos cursos y nuevos talleres. Enviamos el plan anual de capacitación al INAP con los talleres que son prioridad para el crecimiento de nuestros colaboradores. Evidencias: Plan anual de capacitación.</p>	<p>No se ha medido un acceso a internet en toda la institución para tomar los cursos virtuales.</p>
---	--	---

## SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.</p>	<p>Hasta el momento el nivel de absentismo o enfermedad es 0, no hemos tenido nunca días de huelga y la cantidad de renuncia han sido seis. Evidencias: Ningún paro laboral. Seis (06) renuncias (cartas).</p>	<p>No se ha medido una rotación de personal, ni un buzón de quejas y sugerencias.</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>	<p>Reunión para la creación de la asociación de servidores y no tuvimos chance de informárselo a todos los colaboradores, pero asistió un representante de cada área y luego se les informo a todos por y para que se realizó. Evidencias: Comité gestor de ASP.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>	<p>Hasta el momento no hemos tenido ningún reporte sobre diferencias de conflicto de interés. Evidencias: Cero quejas o denuncias.</p>	<p>No se ha medido un espacio o un buzón para denuncias y reportes de corrupción.</p>
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.</p>	<p>Muy buena por lo general un 70% de los colaboradores participa en las actividades de responsabilidad social como voluntario. Evidencias: Fotos en las redes sociales de la limpieza de playas y costas cada año.</p>	<p>No se han medido más actividades de responsabilidad social.</p>

	Listado de participantes.	
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 municipios.	El número de quejas sobre nuestro trato es prácticamente nulo tratamos de lidiar lo más que podemos con los diferentes comportamientos. Evidencias: Buen trato a los municipios. Llamadas al alcalde felicitándolo por nuestro comportamiento en situaciones difíciles.	No se ha medido un curso de atención al ciudadano o servicio al cliente.

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>	<p>Recientemente se realizó la primera evaluación del desempeño en nuestra institución (año 2022), hasta el momento solo se ha medido el rendimiento porque tan proactivo ha sido un empleado en su función.</p> <p>Evidencias: Formularios y plantilla de la evaluación del desempeño.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>	<p>Todas saben usar las computadoras, el correo electrónico y los equipos de oficina.</p> <p>Evidencias: Todas realizan actividades en el correo. Las que ingresaron más reciente ya saben realizar copias y escanear documentos. Certificado de curso de manejador de programas de oficina e internet.</p>	No se han medido jornadas de capacitación para mejorar sus habilidades en el uso de la PC.

<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.</p>	<p>Hasta el momento todos los cursos y talleres que se nos ha pedido realizar han sido concluidos con éxito. Evidencias: Listado de asistencia de todos los talleres. Certificados de los cursos. Plan anual de capacitación del INAP.</p>	<p>No se ha medido la ejecución al 100% el plan anual.</p>
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.</p>	<p>Se ha realizado una actividad para brindar reconocimiento del buen trabajo de los colaboradores. Evidencias: Se realizó reconocimiento por el buen trabajo en una cena navideña (fotos).</p>	<p>No se han medido más actividades para brindar reconocimientos del buen trabajo.</p>

## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

### SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>	<p>Muy buena, apoyamos los eventos deportivos con el donativo de las placas y trofeos, los discapacitados y necesitados con ayudas económicas o donaciones de muletas, sillas de ruedas, etc., en cuanto a lo cultural las patronales que se realizan cada año del 24 de abril al 02 de mayo, recientemente nos hemos mudado a una nueva edificación y hemos prestado las instalaciones para reuniones de asociaciones y el centro de acopio del censo nacional. Evidencias: Confeción de placas y trofeos para cada torneo en la empresa Alpe comercial SRL. Fotos en las redes sociales en cuanto a las donaciones. Redes sociales fotos como centro de acopio del censo. Pago de ayudas económicas.</p>	

<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>	<p>Contamos con algunas lámparas con paneles solares. Evidencias: Lámparas con paneles solares afuera del edificio.</p>	
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>	<p>Muy buena cada negocio de la comunidad cuenta con una pequeña contribución (recursos económicos) para poder mantener en movimiento la institución con el pago de los gastos fijos. Evidencias: Contribuciones Siembra de nuestra flor nacional (Rosa de Bayahibe).</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>	<p>Muy buena, en esta gestión se tomó muy en cuenta las quejas en cuanto a la seguridad por ello se creó el departamento de policía municipal y también la rotulación de algunas pequeñas calles para ponerlas de una sola vía. Evidencias: Calles señalizadas con no entren, de una vía etc. Formación del departamento de policía municipal para la seguridad turística y ciudadana.</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>	<p>Excelente se mantiene un cordial respeto con los demás tanto partidos políticos como por su género, su estado civil, etc. La rendición de cuentas se realiza cada año como una actividad pública antes se realizaba en la cancha municipal actualmente se realiza en el salón de la sala capitular donde se invitan a todos los munícipes vía cartas y anuncio en las redes sociales para mayor difusión de la información. Evidencias: Cartas en la PC de invitación a la rendición de cuentas. Publicación en Facebook e Instagram como invitación.</p>	



<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>	<p>Como institución es muy abierta en cuanto a la accesibilidad tanto de información como de prestadores de servicios, se da un 70% para que nuestros valores permanezcan. Evidencias: Fácil acceso en recepción. Oficina de libre acceso a la información pública (información entregada el mismo día o como establece la ley).</p>	<p>No se ha medido la opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>
--	--	---

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</b> 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>	<p>Estamos enfocados en mantener todos nuestros espacios limpios y libres de desechos, y hemos participado en la siembra de nuestra flor nacional (Rosa de Bayahibe), estamos implementando el ahorro en la energía eléctrica manteniendo apagado todo lo que no está en uso, uso de lámparas con paneles solares. Evidencias: Fotos en redes sociales de la siembra de nuestra flor nacional (Rosa de Bayahibe), recogida de desechos. Uso de lámparas con paneles solares.</p>	<p>No se ha medido el uso de materiales reciclados.</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>	<p>Las autoridades se reúnen de manera mensual de forma interna, el concejo de regidores junto al director, en cuanto a reuniones o cantidad de eventos a los que asisten han participado en varias actividades junto a la Fundación Dominicana de Estudios Marinos (FUNDEMAR). Evidencias: Reuniones mensualmente con el concejo y fotos en las redes sociales.</p>	

	Fotos de participación en las actividades con FUNDEMAR.	
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.).	La mayor parte de los comentarios lo recibidos vía redes sociales algunos negativos y otros positivos. En la revista Bávaro News salimos con una cobertura positiva con la inauguración del stand fotográfico. Evidencias: Periódico Bávaro News 2019. Revista informativa en una rendición de cuentas con todos los detalles de las obras y eventos realizados en el lapso de ese año.	No se ha medido específicamente las opiniones recibidas en los periódicos, revistas y redes sociales.
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.	Cada día implementamos más lo de la integración a personas con diferentes discapacidades, se les brinda algún apoyo económico, otros les hemos brindado la oportunidad de trabajar. Evidencias: Ayudas a discapacitados. Un colaborador/empleado con discapacidad física al faltarle un brazo.	
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.		No se ha medido.
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.	Conferencias solo hemos recibido una y fue organizada por FEDODIM. Evidencias: Listado de participantes.	No se ha medido un intercambio de conocimientos.

<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para municipios o para empleados).</p>	<p>Para los colaboradores se han realizado varias jornadas de vacunación para el tétano, el pasmo entre otras. Para los municipios se realiza cada cierto tiempo jornadas de vacunación y odontológicas sobre todo en estos tiempos de COVID e influenza, etc. Evidencias: Jornada de vacunación del tétano vía AFP crecer. Jornada de vacunación solicitada al doctor encargado de la policlínica. Jornada odontológica para todos los municipios. Fotos.</p>	<p>No se han medido jornadas y programas de prevención de enfermedades y charlas de salud.</p>
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.</p>	<p>Reducción de consumo energético en la edificación de la junta, al apagar equipos cuando no se estén utilizando y uso de lámparas con paneles solares. Evidencias: Facturas con descripción de consumo. Lámparas con paneles solares instaladas.</p>	
<p>9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.</p>	<p>Solo hemos contado con voluntarios en casos de emergencia como son ciclones, huracanes, etc. Evidencias: Gran grupo de ayuda que se ofreció ayudar la institución con la limpieza.</p>	<p>No se ha medido un listado con la descripción de los voluntarios.</p>

## CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</b> 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.</p>		<p>No se ha medido el rendimiento de la organización.</p>

2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido la innovación en los productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido.

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</b></p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Si nuestra junta cuenta con instalaciones en óptimas condiciones, manejamos los recursos disponibles lo más transparentes posibles.</p> <p>Evidencias: Imágenes.</p>	<p>No se ha medido la mejora de la gestión del conocimiento.</p>
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>_Vamos mejorando y cada día enterándonos de cosas nuevas que no sabíamos nuestra institución necesitaba, mejorando y conociendo todos los procesos respecto al SISMAP Municipal.</p> <p>Evidencias: Documentos cargados en el SISMAP.</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.</p>		<p>No se ha medido.</p>

<p>4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.</p>	<p>Muy bueno. Se ha creado grupo de trabajo con organizaciones como CEB para solucionar problemas de oscuridad. Evidencias: Con la empresa CEB se llegó al acuerdo que del pago del 3% de la electricidad se le pagaría el alumbrado que ellos hicieran a las calles del pueblo que estuvieran a oscuras.</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.</p>	<p>El impacto de la tecnología a nuestra organización ha sido de gran ayuda para agilizar el dar información y la mejora de servicios. Los costos aumentaron un poco por la mudanza debido al tamaño del edificio, el uso de papel ha sido reducido debido a que estamos facilitando mucha información vía correo o WhatsApp (escaneada). Evidencias: Reducción del monto de papeles guardados en el archivo y rapidez en los servicios. Correos electrónicos y documentos escaneados.</p>	
<p>6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).</p>	<p>Se evidencia que hemos ido en aumento gracias al esfuerzo y apoyo recibido de los analistas de los órganos rectores. En el primer trimestre (marzo) Posición 66 con un porcentaje de 18.42%, en el segundo trimestre (junio) Posición 56 con un porcentaje de 26.32%, en el tercer trimestre (septiembre) Posición 53 con un porcentaje de 32.63%, en el cuarto trimestre (diciembre) Posición 52 con un porcentaje de 36.32%. Evidencias: Informes trimestrales del ranking en el SISMAP Municipal.</p>	
<p>7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Contamos con el cumplimiento de 50% de los programas del presupuesto se cumplieron. Evidencias: Presupuesto y objetivos cumplidos.</p>	
<p>8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.</p>	<p>Hasta el momento solo contamos con un reconocimiento es por haber cumplido con las normas contables vigentes para el sector público. Evidencias:</p>	<p>No se ha medido participación en concursos y premios de calidad.</p>

	Certificado de la DIGECOG.	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Contamos con el cumplimiento de 70% de los programas del presupuesto y objetivos financieros se cumplieron. Evidencias: Presupuesto y objetivos cumplidos.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido los resultados al costo efectividad.

**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.