GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

_____Ayuntamiento del Municipio Higüey _____

FECHA:

____13 de Abril 2023___

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF ***"Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública"*** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.

2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.

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

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: "No se ha realizado…" en los criterios facilitadores, "No se ha medido…" en los criterios de resultados; o "no se evidencia" para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.

5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.

6. Para asegurar una Autoevaluación efectiva, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

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

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

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Contamos con Nuestra Misión, visión y valores exhibidos en nuestra Recepción, visible a todos los colaboradores y ciudadanos que nos visiten. Evidencias: Mural Institucional.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Tenemos definidos nuestro marco de valores, y enfocados en ellos representamos nuestros principios y lo compartimos con cada ciudadano. Evidencias: Murales, pagina web, redes sociales, área recepción Alcaldía.	
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.	Nos enfocamos en que cada colaborador sea bien Inducido a la Institución y les compartimos nuestra misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos, a modo de tenerlos bien informados. Evidencias Mural Institucional.	

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.	Revisamos de manera periódica la misión, la visión, los valores y las estrategias a modo que puedan estar actualizadas. Evidencias. Minutas de nuestro comité de Calidad.	
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.		No se ha formulado, estamos realizando las capacitaciones para crear nuestro comité de Ética Institucional en acompañamiento de la DIGEIG
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Reforzamos la confianza mutua capacitando los colaboradores, con capacitaciones puntuales, de las leyes específicas que amparan nuestra institución, como las leyes 41-08 y la 200-04, que establecen la prevención a la corrupción pública. Evidencias: capacitaciones impartidas por el INAP, Fotos, Listado de Participantes.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).	Contamos con nuestro organigrama y manual de funciones realizado y en espera de aprobación del MAP. Evidencias: Correo electrónico de acompañamientos, reuniones con el Liderazgo, fotos, minutas.	
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.	Gestionamos enfocados a nuestro manual de funciones, ya que nos define las competencias existentes. Evidencias: Manual de Funciones de la Organización.	
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.	Definimos objetivos y resultados específicos dependiendo el departamento que lo amerite. Evidencia: SISMAP Municipal	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Contamos con nuestro CDM. Evidencias: Fotos, reuniones, Listados de Participación, Actas del Concejo de Regidores, Sismap Municipal.	

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.		No se ha formulado.
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.		No se ha formulado.
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 de Sismap Municipal que es trabajado por la OAIM la misma da seguimiento constante a cada indicador y encargado en el gobierno municipal. Evidencias: Correos, Chat, fotos.	
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.	Contamos con nuestra Guía CAF y las misma nos ayuda a mantener esa mejora continua en los procesos. Evidencias: Guía CAF colgada en Sismap Municipal.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Alineamos estrategia de administración electrónica, a través de nuestro portal web, manejado por la OAIM y evidenciado a través del SISMAP. Evidencias: Nuestra página web.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Nos mantenemos en capacitaciones constantes al personal en desarrollo de procesos, y trabajo en equipo. Evidencias: Certificados de Participantes, plan de capacitación colgado en Sismap Municipal y los Diplomas de los colaboradores.	
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.	Mantenemos la comunicación efectiva constante con los colaboradores a través de correos institucionales, memorándums, chats institucionales, murales informativos, redes sociales y pagina web. Evidencias: Correos electrónicos, redes sociales, web.	

12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Promovemos la cultura y motivación de la mejora continua, con charlas y cursos de reforzamiento al servidor público. Evidencias: Fotos, transmisiones en vivo, listado de participación de los colaboradores.	
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.	Comunicamos todas las iniciativas o cambios institucionales para que el colaborador pueda tener criterios unificado y acorde a la institución. Evidencias: Mural informativo, Memorándum, Chat Institucional, correos.	

Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	Los lideres están a la vista de su personal. Evidencias: reuniones diarias, semanales, y Listado de asistencia del personal.	
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.	Nos mantenemos en constante formación y resaltando esos valores Institucionales. Evidencias: Minutas con Liderazgo, fotos, chats.	
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.	Trabajamos la inspiración a través de las formaciones y capacitaciones con diferentes Instituciones educativas como el Inap y el Infotep. Evidencias: Fotos, listados de Capacitaciones, videos.	

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.	Mantenemos contantemente a comunicación con el colaborador a modo que estos se sientan más afianzados y comprometidos con su institución. Evidencias: Charlas, fotos, chat, memos.	
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.	Empoderamos al personal a través de nuestro plan de capacitación constante con el Inap. Evidencias: Fotos y listado de participantes.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Realizamos reconocimientos al personal de manera de manera constante, para que estos sientan que cuentan con el apoyo del Liderazgo que le guía. Evidencias. Mención de varios equipos en video en vivo de la rendición de cuentas.	
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).	Realizamos nuestro plan de Capacitaciones con el INAP para desarrollar las competencias de los colaboradores. Evidencias: Plan de Capacitación colgado en el Sismap Municipal.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Reconocemos el esfuerzo realizado por los colaboradores de manera individual y grupal. Evidencias: Minutas de reuniones con el Liderazgo.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Trabajamos estas socializaciones coordinadas con las juntas de vecinos: Evidencias: calendario de actividades publicadas en nuestros murales informativos.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Mantenemos buenas relaciones con las demás autoridades políticas de la comunidad. Evidencias: Fotos, redes sociales.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Nos regimos por todas leyes que regulan las instituciones públicas. Evidencias: Ley 176-07, y ley 200-04	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Nos enfocamos en cumplir con las normativas de las leyes que se ajusten a nuestro gobierno local. Evidencias: ley 200-04, ley 107-13, ley 41-08, ley 47-20, ley 340-06.	
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.).	Involucramos a diversos sectores con temas de interés para la comunidad, a modo de mantener la seguridad y bienestar. Evidencias: Conformación de la Mesa Local de Seguridad y Genero (Fotos y pagina web)	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Trabajamos en conjunto con los políticos de la provincia, la cabeza de la Mesa Local de Seguridad y Genero, con diputados y el senador actual.	

	Además de que se convocan los regidores para la toma de decisiones. Evidencia: Conformación de la Mesa Local de Seguridad y Genero, redes sociales y pagina Web.	
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.	Tenemos relaciones con los sectores de más incidencias sociales de la provincia y se realizan acciones conjuntas. Evidencia: Los integrantes del CESM representan todos los sectores del municipio (Resolución de Conformación,	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	SE identifican los cambios y necesidades existentes en las que participa un quorum masivo de Regidores. Evidencias: Videos, minutas de los encuentros.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Mantenemos las informaciones actualizadas de las juntas de vecinos, y los comunitarios existentes en las comunidades. Evidencias: Videos, redes sociales, calendario de actividades exhibidas en el mural informativo.	

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.	Detectamos esas reformas publicas sectoriales a modo de realizar una transformación gradual en conjunto con el Concejo de Regidores. Evidencias. Presupuesto Participativo	
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.	Trabajamos esto con nuestro plan estratégico y la Guía CAF. Evidencias: Plan Estratégico Institucional, y Guía CAF Actualizada.	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Realizamos nuestro Cabildo abierto con participación integrada de las comunidades. Evidencia: Fotos, actas Concejo de regidores, libro de Presupuesto Participativo.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).	Desarrollamos la misión y visión estratégica institucional a modo de definir de manera organizada los planes a utilizar. Evidencias: Plan Estratégico Institucional.	
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.	Involucramos diferentes grupos de interés como es nuestro Consejo económico y social. Evidencias: página web, fotos, minutas.	

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.	Involucramos a las juntas de vecinos y los comunitarios para que haya una mejor integración y poder detectar las necesidades de la comunidad. Evidencias: Presupuesto Participativo, fotos, minutas de los diferentes encuentros.	
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.	Contamos con el departamento de unidad de género, y tenemos un plan de actividades especiales. Evidencias: Redes sociales, plan de actividades, fotos.	
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.	Tomamos en cuenta diversos aspectos enfocados en la gestión ambiental, responsabilidad social, consumo de combustible. Evidencias. Fotos, invitaciones de actividades, redes sociales, mural informativo.	
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.	Contamos con disponibilidad de recursos y también gestionamos para implementar los planes existentes. Evidencias: Presupuesto anual institucional, PACC Institucional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	Definimos estrategias de planificación en coordinación con las juntas de vecinos, las mesas locales y nuestro consejo de desarrollo municipal. Evidencias: Fotos, minutas encuentros, listado de participantes.	

2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Trabajamos planes y asignaciones al liderazgo, para diferentes áreas. Evidencias: Sismap Municipal.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Realizamos encuentros frecuentes con los directores y encargados a modo de concientizar con relación a las metas alcanzadas. Evidencias: Fotos de reuniones, listado de participación.	
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y trasparencia de cara a los ciudadanos.	Realizamos encuentros de socialización constante con el Concejo de Regidores, a modo de Involucrarlos en las actividades del gobierno local. Evidencias: Fotos y transmisiones en vivo en las redes sociales.	
5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Se realizan informes anuales por departamento de los objetivos alcanzados. Evidencias: Informes realizados por los departamentos del gobierno local.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se ha formulado

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 formulado
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se ha formulado
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se ha formulado
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.	Realizamos nuestros planes de compras y contrataciones a modo de planificar y mantener la disponibilidad de los recursos a las necesidades que puedan surgir. Evidencias: PACC institucional.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Nos enfocamos en los resultados de los indicadores para seguir manteniendo ese ritmo en la mejora de los procesos. Evidencias: Sismap Municipal	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Detectamos las necesidades actuales y futuras e implementamos planes de capacitación y actividades de fortalecimiento. Evidencias: Plan de capacitación institucional.	
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 se ha realizado.
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No se ha realizado.
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.	Gestionamos enfocados a nuestro manual de funciones, ya que nos define las competencias existentes. Evidencias: Manual de Funciones de la Organización.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Gestionamos el desarrollo de carrera profesional para contribuir a una mayor productividad y satisfacción laboral, entre colaborador e institución. Evidencias: Listado de Participación de los colaboradores en Cursos especiales.	

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.	Realizamos evaluación del desempeño de manera semestral al personal fijo, a modo de establecer objetivos y metas específicas para la toma de decisiones que se requieran. Evidencias: Evaluación de Desempeño institucional colgadas en el Sismap Municipal.	
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.	Contamos con nuestra unidad de género en este gobierno local, el cual trabaja diferentes planes y actividades de la mano con la vice-alcaldía. Evidencias: Plan de actividades de la unidad de género.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Implementamos planes de capacitación para el desarrollo de las habilidades de nuestro personal. Evidencias: Plan de capacitación, y expediente del personal archivado en RRHH.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Desarrollamos los talentos que estén comprometidos con la misión, visión y objetivos del ayuntamiento y que puedan modelarlos a otros. Evidencias: Capacitaciones puntuales en nuestro PCA.	

3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.	No enfocamos en que nuestros colaboradores puedan desarrollarse como Servidor público, gestionamos y enviamos a congresos, capacitaciones, charlas, festivales, que sean acorde a su desarrollo profesional y técnico. Evidencias: certificados de participación. Nos enfocamos en detectar las necesidades de capacitación de nuestros colaboradores con nuestro PCA. Evidencias: Nuestro PCA colgado en SISMAP.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Realizamos Inducción al personal antes de enviarlos a su posición. Evidencias: Expediente del colaborador.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Promovemos la movilidad de los colaboradores cuando hay disponibilidad de las vacantes. Evidencias: Chat de Encargados, murales.	
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).	Se elaboran los planes de formación enfocados en las necesidades de capacitación, y trabajamos esas formaciones complementarias a modo de reforzar las habilidades. Evidencias: Fotos, listado de participantes.	
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.	Planificamos las actividades formativas, y desarrollamos esos temas para fortalecer los procesos de comunicación, temas importantes en gestión de riesgos, ética, entre otros. Evidencia: Listado de capacitación y PCA.	

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.	Evaluamos el impacto a través de encuestas, al momento de concluir el evento formativo. Evidencias: Encuestas realizadas.	
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Al aplicar la evaluación de desempeño se realiza un dialogo con el colaborador de los resultados, y se resaltan sus fortalezas a modo de que este reconozca su valor, además establecemos metas a corto y largo plazo. Evidencias: Formulario de Evaluación del desempeño.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	Se promueven a través de las reuniones con el liderazgo, comunicación interna, chats institucionales, a modo de tener criterios unificados y manejar el mismo lenguaje para no distorsionar las informaciones. Evidencias: Minutas, listado de participación y chat institucional.	
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.		No se ha realizado. Estamos en proceso.

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.	Se trabaja mucho el tema de manejo de conflictos, a modo de mediar, y tomar acciones de buenos resultados. Evidencias: Fotos, listado de participación INAP	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Nuestro personal se mantiene con sus Carnet visible, y sus uniformes dependiendo las áreas de trabajo al que corresponda. Evidencias: Carnet de los colaboradores, uniformes, fotos.	
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.	Realizamos nuestra encuesta de Clima Laboral a modo de evaluar el grado de satisfacción de nuestro equipo de trabajo con relación a factores como el crecimiento interno, liderazgo, identidad, calidad de las relaciones y percepción de la operatividad, entre otros. Evidencias: formularios de encuestas CL.	
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.	Velamos por mantener buenas condiciones de trabajo en la Institución. Evidencias: capacitaciones a los Colaboradores en diferentes áreas, riesgos y desastres, simulacros terremotos, videos.	
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	Adaptamos las condiciones según amerite nuestra jornada de trabajo, lo importante es obtener buenos resultados, y que el trabajo salga. Evidencias: Reportes en el expediente del colaborador.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se ajustan las licencias médicas, según lo indicado en su prescripción y la misma debe ser de un Especialista. Evidencias: Expediente del colaborador.	

9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Prestamos las atenciones a colaboradores desfavorecidos a modo de lograr mejor bienestar y estado de salud favorable. Evidencias: Videos y fotos.	
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).		No se ha implementado.
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.	Contamos con nuestra Asociación de Servidores públicos. Realizamos actividades programadas según necesidad. Evidencias: SISMAP Municipal.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de	Según lo establece la ley 340-06 los ayuntamientos deben establecer relaciones comerciales para el beneficio de ambos, de tal manera que el sector privado sienta en apoyo en las compras y contrataciones para el crecimiento de la economía local y nacional. Evidencias: Licitaciones Públicas colgadas en nuestra Web. https://ayuntamientohiguey.gob.do/transparencia/documentos/listas-de-compras-2023/	

Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.		
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.	Desarrollamos acuerdos de colaboración con diferentes entidades públicas enfocadas en necesidades específicas, como por ejemplo gestionamos hace poco nuestro Boulevard turístico, colaboración mutua con el Banco de Reservas. Evidencias: Fotos, videos y pagina web.	
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.		No se ha formulado.
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se ha formulado.
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.	Todos nuestros proveedores deben cumplir con el perfil exigido en la ley de compras y contrataciones 340-06. Evidencias: Pagina Web, portal de compras y contrataciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales	Mantenemos activos varios canales para mantener una comunicación fluida con la Ciudadanía, ejemplo a esto trabajamos en nuestra Carta compromiso al ciudadano para mantener estos estándares. Evidencia: Carta Compromiso al ciudadano, somos el primer Ayuntamiento en tenerla.	

intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.		
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.	Mantenemos fechas activas y determinadas para recoger las informaciones en cada canal de información. Evidencias: Correo de quejas y sugerencias, buzones, 311.	
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.	Contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano, somos la primera Alcaldía del país en tenerla. Evidencia: Carta Compromiso Alcaldía de Higüey, colgada en nuestra Página Web. https://ayuntamientohiguey.gob.do/carta-compromiso/	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	En la actualidad la institución cuenta con un sistema capaz de generar las ejecuciones presupuestarias de acuerdo a lo establecido en la Ley 176-07, y nos ayuda a trabajar de una forma eficaz, eficiente, plan de compras, presupuesto y plan operativo anual alineado con los objetivos estratégicos. Evidencias: Portal web, Organismos Rectores y SISMAP Municipal.	
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.	Disponemos de una escala salarial vigente con salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo. Evidencias: Nomina colgada en nuestra página web. https://ayuntamientohiguey.gob.do/transparencia/documentos/nomina/	

3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Evaluamos los riesgos y nos enfocamos según lo establecido en la ley 10-04, la 176-07. Evidencias: Pagina web, premios obtenidos por transparencia en la finanzas.	
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.	Aplicamos las normas básicas de control interno (NOBACI) Evidencias: DIGECOP, página wed, Sismap Municipal en los Indicadores 3 y 6.	
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.	Contamos con un sistema de control presupuestario, SIAFIM. Evidencias: Sistema SIAFIM de nuestra Alcaldia.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Trabajamos en conjunto con los demás departamentos, contabilidad, presupuesto, cuentas por pagar, tesorería. Evidencias: Sistema SIAFIM	
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).	Todos los procesos financieros son publicados en nuestra página web, de manera constante y en tiempo, trimestral y semestral. Evidencias: Indicadores 3 y 6 Sismap Municipal.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	En la actualidad contamos con un FILE SERVER para el almacenamiento y seguridad de los datos. Evidencias: Nuestro departamento TICs.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se ha realizado.
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Mantenemos actualizados todo colaborador a modo de potenciar sus habilidades, desarrollarlos como ente social, y avance en la tecnología, para que no haya limitantes de crecer como ciudadano. Evidencias PACC colgado en el Sismap Municipal.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Mantenemos la motivación constante para que nuestros grupos de seguimiento operativo este actualizado en las informaciones de importancia e impacto social. Con esto logramos un aumento significativo en la creatividad e impulso social. Evidencias: Reuniones con el personal y minutas.	
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.	Nos enfocamos en que todos nuestros canales de información este actualizado. Nuestro Sismap Municipal se mantiene actualizado, estamos en los 20 primeros lugares. Evidencia. Sismap Municipal.	

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.	Capacitamos en temas de Ética a los colaboradores, con esto logramos una conciencia del manejo de información. Evidencia: Listado de participantes INAP.	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se ha realizado
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se ha realizado
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se ha realizado
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.		No se ha realizado
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	Aplicamos las TIC a modo de gestionar los procesos a los ciudadanos y la institución. Evidencias: Formularios digitales, pagina WEB de denuncias de la institución.	

6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se ha realizado
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se ha realizado

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Garantizamos el mantenimiento efectivo a nuestros equipos, flota vehicular, equipos electrónicos. Hacemos remozamientos a las instalaciones en caso de que amerite reparación. Evidencias: Formularios estadísticos de nuestro taller.	
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.	Contamos con todas las condiciones de trabajos seguras y efectivas. Nos enfocamos en la seguridad y salud ocupacional. Evidencias: Manual de Riesgos creados por nuestra Alcaldía.	
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.	Contamos con un sistema de gestión SIAFIM. Evidencias: Departamento de Activo Fijos.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Contamos con centros comunales y funerarias municipales, que son de valor público para nuestro gobierno local. Evidencias: Fotos y videos CC, y funeraria.	

5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Trabajamos con planes de rutas estratégicas para no incurrir en exceso de consumo innecesario. Evidencias: Programas realizados en boletines, campaña Cero Imprudencia, videos, redes sociales y pagina web.	
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.	Contamos con acceso a parqueos públicos, rampas para discapacitados, son temas de importancia y tomados en cuenta en este gobierno local. Evidencias: Fotos, videos e instalaciones gobierno municipal.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Realizamos asambleas comunitarias anualmente, enfocados en detectar las necesidades de los grupos de interés. Evidencias: Fotos y Boletines institucionales.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	Hacemos levamientos para identificar las prioridades en los lugares de interés, la misma son ejecutadas por las áreas responsables. Evidencias: Oficios, chat de encargados.	

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.)	El gobierno local adjunto su Concejo de Regidores, implementan comisiones que fiscalizan el cumplimiento de los 0objetivos externos e internos. Evidencias: Informes de las comisiones especiales formadas por el Concejo de Regidores.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se identifican los grupos dependiendo la experiencia se le asignan los procesos a seguir. Evidencias: Fotos de procesos asignados.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Se hacen consensos para agilizar los procesos burocráticos institucionales. Evidencias: Fotos, Actas del concejo de Regidores.	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	Se está implementando la Carta Compromiso al Ciudadano a fin de impulsar la innovación y la optimización de procesos. Evidencias: Carta Compromiso Institucional https://ayuntamientohiguey.gob.do/carta-compromiso/	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.	Nos enfocamos en mantener el Ranking actualizado en el SISMAP Municipal de los Ayuntamientos. Evidencias: SISMAP Municipal	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se ha implementado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.	En la actualidad trabajamos con el programa para eliminar los vertederos a cielo abierto e iniciar con los Rellenos sanitarios el cual concluimos. Evidencia: https://ayuntamientohiguey.gob.do/autoridades-inauguran-moderno-relleno-sanitario-para-el-manejo-de-los-residuos-solidos/	
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.	Estamos trabajando nuestra Carta Compromiso al ciudadano, a modo de mantener el desarrollo de los estándares de calidad. Evidencias: Carta Compromiso versión 1 https://ayuntamientohiguey.gob.do/carta-compromiso/	
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.	Trabajamos mucho la capacitación de Inclusión e igualdad de género, a modo de superar las expectativas en todos nuestros ciudadanos al momento de recibir un servicio de este gobierno local. Evidencias: Fotos y videos de actividades, listado de asistencia.	

4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablones de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	Nos mantenemos actualizados en mantener una accesibilidad de información por todos nuestros canales en línea. Evidencias: Redes sociales, web, YouTube.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.	Nos mantenemos coordinando los procesos de manera organizada, por departamentos y área de interés a modo de que los servicios sean funcionales de manera eficiente. Evidencias: Fotos de reuniones, videos, minutas.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.	Realizamos socialización con cualquier institución que nos sirva de aporte al desarrollo institucional. Evidencias: Fotos, videos, página web.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Creamos un contacto inmediato a través de correos electrónicos o chat, para que fluyan las informaciones. Evidencias: Correos, chats institucionales, pagina web, redes sociales.	

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.	Incorporamos reconocimientos e incentivos no monetarios. Evidencias: Fotos, videos, página web redes sociales.	
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.	Trabajamos de la mano con diversas instituciones públicas a modo de búsqueda de soluciones comunes al municipio que representa nuestro gobierno local. Evidencias: Fotos, videos, página web redes sociales.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Utilizamos las instituciones que nos permitan de manera coordinada la prestación de servicios de manera eficaz y de calidad. Evidencias: Fotos, videos, página web, redes sociales, proceso de licitaciones públicas.	

C R I T E R I O S D E R E S U L T A D O S

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la	Nuestra imagen ha suido rescatada, y hemos cambiado la percepción de los ciudadanos en todo el sentido de la palabra, en lo administrativo, técnico, y municipal. Evidencias: Encuestas de Satisfacción en la web institucional.	

organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		
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).	Hemos capacitado el 90% del personal con el INAP e INFOTEP, para lograr obtener un Talento Humano más empático en las soluciones y procesos. Evidencias: Premio del INAP por completar al 100% nuestro PCA.	
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).	Nos mantenemos en constante comunicación y actividades con nuestras juntas de vecino a modo de que su participación en los procesos sean escuchadas, al igual con nuestro Concejo de Regidores, estas actividades las realizamos abierta al público que quiera acercarse. Evidencias: Fotos y transmisiones en vivo por las Redes Sociales.	
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.	Mantenemos todos nuestros canales de Información actualizado, web, redes sociales, youtube, murales, correos, chats institucionales, para que todos tengamos un solo lenguaje y podamos dar respuestas claras y adecuadas. Evidencias: web, redes sociales, youtube, murales, correos, chats institucionales	
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.	Todas las opiniones de los munícipes son tomadas en cuenta, hasta el mismo alcalde hace chat y transmisiones en vivo para orientar a la comunidad. Evidencias: web, redes sociales, correos, chats institucionales, líneas telefónicas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.	Todas nuestras vías digitales, están aperturadas, activas y accesibles a los munícipes y todo usuario que ingrese a las mismas. Evidencias: Redes sociales, chat institucionales, Central Telefónica, flotas institucionales.	
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.	Estamos enfocados en el cumplimiento de los estándares de calidad y una forma en mantenerlo son esos Atributos de compromisos que trabajamos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, primera versión. Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano https://ayuntamientohiguey.gob.do/carta-compromiso/	
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.).	Tomamos en cuenta las necesidades específicas de nuestros munícipes, atendiendo edad, género, discapacidad, y nos aseguramos que las mismas sean bien manejadas. Evidencias: Estadísticas mensuales de los departamentos.	
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.	Como gobierno local estamos con las puertas abiertas desde el despacho del Alcalde a todo munícipe que nos aporte buenas opiniones que sirvan para innovar y traer buenos resultados a la comunidad. Evidencias: Secretarias del Antedespacho disponibles con sus agendas, área de recepción activa Horario corrido.	
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.	Este gobierno local, ha tratado de aperturar de manera pública todos los procesos, para devolver la confianza a sus munícipes, de que las Alcaldías están para trabajar unidos con todos.	

	Evidencias: Pagina web.	
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Trabajamos para darle respuestas en los tiempos exigidos dependiendo el tipo de proceso que sea, comprometimos tiempos en cada atributo de servicio en nuestra Carta Compromiso. Evidencia: https://ayuntamientohiguey.gob.do/carta-compromiso/	
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.	La Digitalización se está trabajando en la actualidad, a modo de que los procesos sean sin papeles. Evidencia: Sistemas Institucionales, pagina web, y demás medios digitales con los que contamos.	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	Hemos trabajado esta parte del tiempo, cada departamento tiene tiempo específico para la realización de sus procesos, según los avalen las leyes que le amparen. Evidencias: Según los comprometidos en la CC. https://ayuntamientohiguey.gob.do/carta-compromiso/	
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.	En nuestra carta compromiso tenemos un tiempo de respuestas de 0 a 15 días laborables, dependerá del departamento responsable. Evidencias: Según los comprometidos en la CC. https://ayuntamientohiguey.gob.do/carta-compromiso/	

3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanación) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.	Llamadas telefónicas a los munícipes, visitas al terreno, comunicación explicando las respuestas exactas, y otra opción serían las que amerite en este caso o sea aplicada por el encargado de área asignada. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano https://ayuntamientohiguey.gob.do/carta-compromiso/	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.	Trabajamos con planillas y estadísticas exigidas por el MAP, que se deben completar para dar seguimiento a lo prometido y trasparentar esos procesos. Evidencias: Sismap Servicios, Sismap Municipal y carta compromiso.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	En la actualidad contamos con 8 canales de información. Evidencias: página web, redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter) correos institucionales, Línea 311, Buzones de Quejas y Sugerencias, Youtube, Murales informativos.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica	Se publican las informaciones completas y en tiempo, a modo de que se pueda ver actualizadas en lo que van sucediendo. Evidencias: redes Sociales, página web, boletines institucionales.	

completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.		
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.	Hemos trabajado de manera constante, y logramos obtener premios de Superación Institucional otorgado por la Liga Municipal Dominicana, otorgando un camión compactador, otro premio fue por la Cámara de Cuentas como la Institución con su proceso contable más transparente, y el INAP por completar al 100% nuestro PCA en el 2021. Evidencias: Fotos y videos en las Redes sociales.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	En tiempo y el acto. Evidencias: Web anticlinales, formularios de solicitud del ciudadano.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Trabajamos de 8: 00 am a 4:00 pm Evidencias: Controles de cierre y apertura.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Rápido y personalizado, no todos los departamentos poseen tiempo de espera en los servicios. Evidencias: Estadísticas y libros de controles en los departamentos.	
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.	Varían los costes depende el departamento y servicio que sea. Evidencias: Catálogos de Servicios de los departamentos colgados en la página web. https://ayuntamientohiguey.gob.do/servicios/	
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.	Contamos con personal activo en todos los departamentos para ofrecer las informaciones específicas y oportunas en tiempo real. Evidencias: Planillas de controles de asistencia en los departamentos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	El encargado de PP de la institución se reúne con las juntas de vecinos de cada comunidad, todo el que desee asistir puede unirse, también les acompañan los Concejales que deseen participar, como las Secretarias y Auxiliares del Concejo de Regidores para capturar todas las informaciones necesarias y poder emitir las actas. Evidencias: Actas del Concejo y Libro de PP.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Son manejadas en el momento, y subsanadas para que todos participen. Evidencias: Correo de Quejasysugerencias@ayuntamientohiguey.gob.do	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.	Enviamos nuestras evidencias a nuestros analistas de los indicadores del SISMAP Municipal de cada institución evaluadora, y estos se encargan de depurar y calificar las mismas. Evidencias: Sismap Municipal y de Servicios.	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Realizamos actividades, charlas, a modo de promover e innovar estos temas de género, diversidad y apoyo social a nuestros munícipes. Evidencias: Fotos, videos, listado de asistencia participantes.	
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		No se ha medido.

actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se ha medido.
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.	Trabajamos con Boletines digitales para mantener la ciudadanía informada, murales y nuestra Carta Compromiso. Evidencias: Pagina Web. https://ayuntamientohiguey.gob.do/transparencia/documentos/boletines-municipal-2020/	
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Están transparentados en el SISMAP Municipal. Evidencias: Sismap Municipal y Servicios	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.	Damos participación a los colaboradores escuchando sus opiniones por cualquiera de nuestros canales de información. Evidencias: reuniones con el personal, minutas, y listado de participación.	
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.	Contamos con personal comprometido en la ejecución de su cultura organizacional, están muy atento en ayudar a la gestión. Evidencias: Fotos de actividades, videos en Redes Sociales.	
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.	Integramos al personal en cursos y talleres específicos uno de esto la Planificación y alineación estratégica para buscar soluciones a modo de ayudar y traer mejoras a la institución. Evidencias: Fotos y listado de participación INAP e Infotep.	
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.	Nos mantenemos enfocados en trabajar estas habilidades en todo el personal de la mano con el INAP y el INFOTEP. Evidencias: Fotos y listado de participación INAP e Infotep.	

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.	Hacemos reuniones diarias con el personal, los encargados se mantienen en constante retroalimentación con su personal, sea presencial, por correos, o chat de la institución. Evidencias: Fotos y listado de participación, minutas.	
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	El tema de la responsabilidad social es muy trabajado en nuestro gobierno local ya que nos enfocamos en el Ordenamiento del tránsito de vehículos y personas en las vías urbanas y rurales. Normar y gestionar el espacio público, tanto urbano como rural. Prevención, extinción de incendios y financiación de las estaciones de bomberos, gestión y prevención de riesgos, incrementar los deportes en el municipio entre otros. Evidencias: Normativas, actas del concejo, fotos y videos, indicadores # 2 SISMAP MUNICIPAL.	
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.	El personal ha cambiado al 100% su percepción al cambio e innovación de este gobierno local, ya que todos sus procesos son transparentados por todos nuestros canales de información, con esto el personal y los munícipes se sientes más afianzados. Evidencias: Capacitaciones de la mano con el INAP y el INFOTEP.	
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.	Ha mejorado este tema de digitalización, pero se debe trabajar aún más para lograr el objetivo que sea un gobierno local digital. Evidencias: Documentos suministrados a los indicadores de Sismap servicios y municipal.	
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.	Hemos crecido en la agilidad, hemos implementado mejoras para flexibilizar los procesos. Evidencias: Documentos creados por el personal de los procesos a ejecutar a modo de agilizar.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No se ha medido.
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se ha medido.
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.	Realizamos inducción al insertar al personal, y hacemos nuestra evaluación del desempeño laboral exigidas por el MAP. Evidencias: Proceso de Inducción, documentado en la planilla del personal.	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	Mantenemos un plan de capacitación activo en todas las áreas a modo de reforzar el personal y gestionar el conocimiento. Evidencias PACC colgado en el sismap.	
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	Mantenemos una comunicación muy fluida con el personal por medio de murales, chat institucionales y correos. Evidencias: murales, chat institucionales y correos.	
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.	Contamos con un equipo motivado en sus funciones, comprometido en el servicio. Evidencias: reconocimiento del personal en videos de la institución como en la rendición de cuentas.	

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.	Nuestro personal está comprometido y enfocado en los cambios que traigan consigo el desarrollo profesional, personal y el de su comunidad. Evidencias: Reuniones con los comunitarios, fotos, reuniones de personal.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	Contamos con un buen clima laboral. Evidencias: Encuesta Clima Laboral aplicada a los colaboradores.	
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.	Nos enfocamos en que el personal tenga flexibilidad de comunicación con el área de RRHH y los encargados departamentales a modo de que surjan cambios en sus horarios. Evidencias: Reuniones con el personal, listados y minutas.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.	Damos las oportunidades al que tenga la disposición e iniciativa en su desarrollo laboral y profesional. Evidencias: Contamos con Buzones de Sugerencias en diferentes puntos.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	Contamos con instalaciones moderadas y con ambientes agradables de trabajo. Evidencias: Fotos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.	Optamos por oportunidades de crecimiento en los colaboradores, y facilitaos las oportunidades que se puedan presentar a modo de crecimiento. Evidencia: Plan de Capacitaciones colgado en el Sismap.	
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.	Empoderamos al personal para que estén en capacidad dependiendo el área para que el mismo pueda tomar decisiones oportunas en sus áreas. Evidencias: Detección de necesidades de Capacitación facilitadas por el MAP	
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.	Contamos con un plan de desarrollo y formación a nuestros colaboradores, el cual cumplimos de la mano de diferentes entidades educativas, como el INAP, INFOTEP y la Liga Municipal Dominicana. Evidencias: Documentos y planillas de control facilitadas por la LMD.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.		No se ha medido.
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		No se ha medido.
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se ha medido.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		No se ha medido.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		No se ha medido.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.	Realizamos anualmente la evaluación del desempeño exigidas por el MAP. Evidencias: Planillas de Evaluación facilitadas por el MAP.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No se ha medido.
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.	Contamos con listados de cada acción formativa impartidas por el INAP e Infotep. Evidencias: Listados colgados en el Sismap Municipal.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se ha medido.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).	Debido a la alta deuda social acumulada en el municipio las ejecutorias de la gestión no han logrado el suficiente impacto en la calidad de Vida de los munícipes. Aunque la gestión ha construido una inmensa cantidad de obras como calles, drenaje pluvial, centros comunales, iglesias, canchas etc. Así como asistencia social a comunidades vulnerables (Entrega de raciones alimenticias, construcciones de pozos, operativos médicos) así como asistencia particular en temas de salud y mejoramiento de viviendas. Evidencias: Fotos y videos en las Redes Sociales.	
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.	En relación a las compras nos sujetamos enfocados en la ley 340-06 y todo se maneja por el portal de compras y contrataciones públicas. Como institución estamos cambiando lo plástico por lo realizable, y nuestro programa de iluminación incluye un porcentaje importante de lámparas solares. Evidencias: Fotos y pagina web. https://ayuntamientohiguey.gob.do/transparencia/documentos/lista-de-compras-y-contrataciones-realizadas-y-aprobadas/	
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.	Nos manejamos enfocados en la ley de compras y contrataciones y trabajamos de manera organizada utilizando el portal de compras. Evidencias: Portal de Compras y contrataciones, y pagina Web. https://ayuntamientohiguey.gob.do/transparencia/documentos/lista-de-compras-y-contrataciones-realizadas-y-aprobadas/	

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.	Desde el inicio gestión se Juramento la mesa Local de Seguridad, ciudadanía y género, y en respuesta al diagnóstico de la mesa iniciamos nuestro programa de Iluminación con lámparas con cámaras integradas, ampliamos y equipamos nuestro departamento de policía municipal, se inicio la instalación y relación de nuevos semáforos y, estamos trabajando el plan de ordenamiento territorial. Evidencias: Listados de participacion de la Mesa Local de Seguridad, ciudadanía y género, con el Plan de Ordenamiento en el Sismap Municipal.	
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.	La gestión ha cumplido con la ley de Presupuesto Participativo, ya que todas las obras se han consensuado en las asambleas comunitarias. Se está dando participación igualitaria en las licitaciones públicas. Trabajamos cada año con la presentación de nuestra rendición de cuentas. Evidencias: Video rendición de cuentas 2023, https://ayuntamientohiguey.gob.do/rendicion-de-cuentas-2023/	

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.	Mantenemos actualizada todas las informaciones del gobierno local en nuestro portal web y redes sociales. Evidencias: redes Sociales y pagina web.	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).	Este gobierno local tiene una participación activa con los representantes de la sociedad civil, fundaciones, e instituciones, programas, que contribuyen en aporte al medio ambiente. Contamos con la Unidad de Gestión Ambiental activa en sus funciones.} Evidencia: Nomina de los colaboradores.	
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.	La gestión realiza reuniones periódicas con el Consejo de desarrollo del Municipio. Evidencia. Listado de participantes y fotos.	

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.).	Contamos con canales de distribución e información, estos están en contacto directo del gobierno local, tenemos muy buena aceptación en los medios locales y nacionales. Evidencias: Correos, chat, whatsaap, buzones, pagina web.	
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.	Contamos con el departamento de desarrollo integral a la comunidad que ejecuta planes de integración y aceptación de aportes sociales, y comunitarios. Contamos con colaboradores con discapacidad (Sordomudo) pero muy eficientes en sus funciones. Evidencias: Fotos, y nómina del personal.	
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.	Realizamos actividades en apoyo a la humanidad, en aportes al crecimiento del Ser humano y las comunidades específicas, nos enfocamos en la del índice más alto en de vulnerabilidad. Evidencias: Fotos y videos en las redes sociales de la institución.	
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.	Hemos participado en eventos nacionales e internacionales, realizamos hermanamientos con otras ciudades como Doral en Miami y actualmente trabajamos un nuevo hermanamiento con Cancún México. Evidencias: Fotos y videos, en las redes sociales y pagina web.	

7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).	Contamos con nuestro departamento de prevención de riesgos y desastre el cual se mantiene activo para cualquier eventualidad que pueda surgir en la comunidad. Fuimos el primer gobierno local que creo este departamento. Evidencias: Nomina del personal, fotos, videos de las redes y páginas de la Institución.	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se ha medido.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se ha medido.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se ha medido.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Damos cumplimiento pertinente a contratos y acuerdos institucionales. Evidencias: Contratos físicos.	

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se ha medido.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se ha medido.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	Realizamos alianzas interinstitucionales de manera pública a modo de que los convenios sean eficaces. Evidencias: Fotos y videos del acto colgado en la web.	

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.	Trabajamos en la implementación de mejoras en la tecnología a vista de lograr una Alcaldía sin papeles. Evidencias: Sistema institucional.	
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Nos hemos posicionado en el último trimestre en los 20 primeros lugares, al encontrarnos en los peores lugares, ha sido un crecimiento gigante en la mejora de los procesos, hemos sido premiados por mantener los estándares calidad de manera continua. . Evidencia: Sismap Municipal.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	En la actualidad nuestro gobierno local se encuentra en Auditoria realizada por la Cámara de Cuentas. Evidencia: Reportes de la Auditoria.	
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	Obtuvimos un camión compactador valorado en 3.5 millones por la Liga municipal por ser la institución que obtuvo el índice más alto en superación institucional, reconocidos por el INAP por el cumplimiento al 100% de nuestro PCA. Evidencia: Sismap Municipal, videos en la página web.	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Fuimos premiados por la Cámara de Cuentas. Evidencias: Certificado de premiación.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido.

<u>NOTA</u>: 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.