

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE VILLA HERMOSA

FECHA:

29/06/2023_

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Documento Externo
SGC-MAP

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	EL ayuntamiento de villa hermosa tiene desarrollado su Misión, Visión y valores institucionales. También hemos implicado nuestros empleados y grupos relevantes. Evidencias. Portal institucional Plan estratégico Fotos en murales institucional Redes sociales de la institución	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Hemos establecido el marco de valores alineados con la Misión, Visión de la organización, respetando el marco general de valores de sector público. Evidencias. Portal institucional Plan estratégico Fotos en murales institucional Redes sociales de la institución	
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.	Hemos agregado una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	

	<p>Evidencias.</p> <p>Portal institucional</p> <p>Plan estratégico</p> <p>Fotos en murales institucional</p> <p>Redes sociales de la institución</p>	
<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.</p>	<p>Hemos revisado y cambiado periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio- Culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>Evidencias.</p> <p>Portal institucional</p> <p>Plan estratégico</p> <p>Fotos en murales institucional</p> <p>Redes sociales de la institución</p>	
<p>5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Procuramos gestionar la prevención de comportamiento no ético conforme a La Ley 176-07, y la ley de función pública 41-08 incluye normativa sobre la ética en la gestión municipal.</p> <p>Evidencia:</p> <p>memorándum de ética</p> <p>Carta de cancelación por falta grave.</p>	
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>Todos los encargados ejecutan reuniones mensuales con los empleados bajo su mando.</p> <p>Evidencia:</p> <p>listado de participación</p> <p>Comunicaciones de invitación.</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>	<p>Aseguramos que la estructura aprobada esta expresada en el organigrama con todo lo requerido.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Contamos con la resolución Núm. 19-2018 que aprueba la estructura organizativa del Ayuntamiento Municipal de Villa Hermosa y organigrama Portal de la página web Redes sociales</p> <p>Contamos con la resolución Núm. 27-2018 que aprueba el manual de organización y funciones del Ayuntamiento Municipal de Villa Hermosa.</p>	
<p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>	<p>Si gestionamos en base al manual de funciones definidas por áreas donde se establecen las competencias</p> <p>Evidencias:</p> <p>Manual de Funciones de nuestra institución</p>	
<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Si contamos con la evaluación de desempeño a todo el personal para medir y evaluar el desempeño laboral</p> <p>Evidencias:</p> <p>Formularios del desempeño laboral Plantilla de Evaluación de desempeño 2022-2023</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>Tenemos conformado el concejo de desarrollo municipal</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos de la conformación con el personal electo. Plantilla del personal del concejo de desarrollo electo.</p>	

<p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p>	<p>Contamos con un sistema de gestión para el seguimiento de la entidad con los grupos de intereses, para determinar su necesidades y expectativas Evidencia: Cartas de invitación a los grupos de interés. Reuniones con junta de vecinos Fotos</p>	
<p>6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Si, utilizamos el sistema de gestión de información para el monitoreo permanente. Evidencia: Informes de las áreas encargadas. Redes sociales Portal de página web de nuestra institución</p>	
<p>7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>	<p>Si tenemos designado el responsable del seguimiento del SISMAP, donde nos reunimos mensualmente para ver avances. Evidencia: Reuniones mensualmente Listado de asistencia</p>	
<p>8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Nos hemos mantenido de acuerdo con los principios de gestión de la calidad total Evidencia: Guía CAF 2022 SISMAP Municipal (Ranking)</p>	
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Si implementamos la información electrónica con transparencia alineados con las estrategias Evidencia: SISMAP Municipal Redes sociales Portal de la página web</p>	
<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Aseguramos las condiciones adecuadas para el buen desarrollo de los procesos de la institución. Evidencia: Buen ambiente laboral, incluyendo todas las adecuaciones necesarias para nuestros empleados.</p>	

11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios demayor alcance a la población, incluidas las redessociales.	Confirmamos una efectiva comunicación tanto externa como interna. Evidencia: Portal de la página web Redes sociales	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Si mostramos compromiso con la innovación y la retroalimentación con los empleados. Evidencia: Listado de participación de cursos y talleres	
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.	Si comunicamos las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés. Evidencia: Mural informativo y la oficina de libre acceso a la información.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	Las autoridades si predicán con el ejemplo actuando personalmente nuestro alcalde, realizando actividades y charlas para estimular e innovar y motivar a la organización. Evidencia: Fotos del mural de cursos y charlas	
2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	Las autoridades si predicán con el ejemplo actuando personalmente nuestro alcalde, realizando actividades y charlas para estimular e innovar y motivar a la organización. Evidencia: Fotos del mural de cursos y charlas	

<p>3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Inspiramos a través de una cultura de respeto y de liderazgo a todo nuestro personal dándoles la oportunidad de desarrollarse. Evidencia: -Tenemos 3 empleados discapacitados a los cuales le dimos la oportunidad de desarrollo y crecimiento - y a nuestros empleados fomentándoles la igualdad y confianza mutua</p>	
<p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>	<p>Informamos a todo nuestro personal de forma regular y periódica sobre todos los asuntos e informaciones claves. Evidencia: Comunicados Murales Redes sociales circulares</p>	
<p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Empoderamos a nuestro personal en desarrollar las tareas asignadas, objetivos y retroalimentación para mejorar nuestro desempeño tanto grupal como individual. Evidencia: Fotos Formulario de Detección de necesidades Plan anual de capacitación</p>	
<p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Mensualmente realizamos reuniones con los encargados y supervisores para informar sobre los procesos institucionales, buscar soluciones y delegaciones de responsabilidades y competencias Evidencia: Notificación de delegación a través del correo Electrónico. Mensaje de texto. Fotos Listado de participación</p>	

7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Promovemos una cultura de aprendizaje preparando y capacitando a nuestro personal. Evidencia: plan anual de capacitación Listado de participantes Fotos	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Reconocemos y premiamos a nuestros empleados por sus esfuerzos y dedicación en el desempeño laboral Evidencia: Fotos de la actividad día de la secretaria Fotos del día de las madres Fotos del día del trabajador.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Para un mejor desempeño de sus funciones y colaborar de manera continua, se coordina acciones con el gobierno social a través de la mesa de la seguridad ciudadana y genero para medir la satisfacción de la comunidad, y los resultados son evaluados y se discuten en conjunto.</p> <p>Evidencia: Página web institucional Informe trimestral, encuesta del clima laboral Programa de capacitación anual.</p>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	<p>Si desarrollamos y mantenemos relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p> <p>Evidencia: Convocatoria a reuniones y actividades</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>La institución goza y disfruta de las buenas relaciones interinstitucionales que permite de manera íntegra un mejor manejo de gestión, y de la organización y nos enfocamos en cumplir las normativas de las leyes que se ajusten a nuestro gobierno local y asamblea de presupuesto participativo ley 176-07 y ley 200-04</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>Boletín informativo</p> <p>Reuniones con juntas de vecinos</p> <p>Juramentación de juntas de vecinos</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>Utilizamos estrategias para el desarrollo y utilizamos la fortaleza del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación para dar respuesta a la demanda económica, social y cultural de la nación y propiciar la inserción en la sociedad, cada año se evalúan los avances en cuanto a los productos obtenidos y los recursos alcanzados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Plan operativo anual</p> <p>Ejecución presupuestaria</p> <p>Presupuesto institucional</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).</p>	<p>Gestionamos y desarrollamos acciones con grupos de interés importantes para la comunidad ejemplo: mesa de seguridad ciudadana, concejo municipal de desarrollo, plan y mitigación y respuesta ante desastre, mesa local; trabajamos en conjunto con los políticos de la provincia; la cabeza de la mesa local de seguridad y género, con diputados y el senador actual, además de que se convocan los regidores para la toma de decisiones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Conformación de la mesa local de seguridad y género</p> <p>Redes sociales</p> <p>Página web</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Tenemos relaciones con los sectores de más incidencias sociales del municipio y se realizan acciones conjuntas y participamos en actividades representando nuestra institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Los integrantes del CESM como representantes de los sectores del municipio.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de</p>	<p>Promovemos la conciencia pública para mantener una buena reputación y el reconocimiento de la institución a través de los grupos de interés.</p>	<p>No se ha desarrollado el marketing de publicidad.</p>

marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	Evidencia: Fotos Reuniones Listado de Participación	
---	--	--

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 quórum masivo de regidores. Evidencia: 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, y contamos con los grupos de interés, organizaciones sociales en la dirección de participación comunitaria. Evidencia: -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.	Localizamos esas reformas públicas sectoriales a modo de realizar una transformación gradual en conjunto con el concejo de regidores. Evidencia: Presupuesto participativo	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades	Trabajamos esto con nuestro plan estratégico y la guía	

<p>dela organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>CAF. Evidencia: Plan estratégico institucional y guía CAF actualizada.</p>	
<p>5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.</p>	<p>Realizamos nuestras sesiones abiertas en conjunto con la participación integrada de las comunidades. Evidencia: Fotos Listado de participación de juntas de vecinos</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Desarrollamos y damos seguimiento a la misión y visión estratégica institucional con el propósito de definir con más organización los planes a organizar. Evidencia: Plan estratégico institucional</p>	
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>	<p>Incluimos diferentes grupos de interés como es nuestro económico y social así quedan involucrados a través de la aplicación del SISMAP municipal Evidencia: Página web institucional Fotos de reuniones Encuentros Redes sociales</p>	
<p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>	<p>Invitamos e involucramos a las juntas de vecinos y los comunitarios para que haya una mejor integración y poder detectar las necesidades de la comunidad. Evidencia: Presupuesto participativo Minutas de los diferentes encuentros</p>	

4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.	Contamos con el departamento de unidad y género, tenemos un plan de actividades especiales. Evidencia: 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 y dimos seguimientos a diversos aspectos enfocados en la gestión ambiental, responsabilidad social, consumo de combustible. Evidencia: Fotos, invitaciones a 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. Evidencia: -Plan anual de compras y contrataciones -Presupuesto anual 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.	Implantamos y fijamos estrategias de planificación en conjunto con las juntas de vecinos, las mesas locales y nuestro concejo de desarrollo municipal Evidencia: Fotos Minutas, encuentros y listado de participación	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Trabajamos con estrategias planes y asignaciones al liderazgo distribuidas para diferentes áreas. Evidencia: SISMAP municipal	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Ejecutamos realizando encuentros frecuentes con los directores y encargados con el propósito de concientizar con relación a las metas alcanzadas. Evidencia: 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 transparencia de cara a los ciudadanos.	Realizamos actividades y encuentros de socialización de manera constante con el concejo de regidores y de esa manera involucrarnos en las actividades del gobierno local. Evidencia: Fotos Videos Transmisión en vivo en las redes	
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.	Realizamos informes mensuales y anuales de los objetivos alcanzados en nuestra institución Evidencia: 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.	Identificamos aquellos departamentos que no se habían aplicados diferentes articulo tecnológicos. Evidencia: Requisición al depto. De Compras y suministro.	
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 evidencia la implementación de este en el plan de mejora.
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Si, las políticas se comunican, así como también los resultados de las organizaciones Evidencia: Portal web institucional	

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.	Si, realizamos reuniones mensuales para mantener la información con los directores de las distintas índoles y así se socializan propuestas. Evidencia: Listado de participación Fotos	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.	Se realizan los planes y contrataciones a modo de planificar y mantener la disponibilidad de los recursos a las necesidades que sean justas y necesarias. Evidencia: PACC institucional	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Nos enfocamos en los resultados de los indicadores para la mejora continua a través de las cartas de las evidencias de mejora reportadas al MAP. Y así mantener ese ritmo en la mejora de los procesos. Evidencia: SISMAPMunicipal	

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.	Descubrimos las necesidades actuales y futuras e implementamos planes de planificación para nuestro cabildo. Evidencia: Plan de capacitación institucional	

<p>2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Contamos con una política de RRHH definida e implementada de forma transparente en base a criterio y objetivo para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y asignaciones de funciones. Evidencia: Cambio de designación a empleados a ser promovidos, ajustes salariales y cheques de incentivos por su desarrollo en las tareas asignadas en los indicadores del SISMAP. Manual de reclutamiento y manual de desempeño.</p>	
<p>3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Tenemos actualizada las políticas de recursos humanos, donde se toman en cuenta los principios de equidad, merito e igualdad de oportunidades entre otras. Evidencia: Políticas de RRHH Políticas de reclutamiento y selección</p>	
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Las personas son seleccionadas de acuerdo con su capacidad y preparación académica para el puesto y luego ser nombrado en el depto. Correspondiente. Evidencia: Políticas de RRHH</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Gestionamos la fomentación y la capacitación de todas las áreas profesionales tomando en cuenta el índice académico sin discriminación de persona, Ejemplo: cumpliendo con el porcentaje de la ley. Evidencia: Plan anual de capacitaciones</p>	

<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>	<p>Le realizamos a todo nuestro personal la evaluación del desempeño anual, a modo de establecer objetivos y metas específicas para la toma de decisiones que sean necesarias. Evidencia: Formulario de Evaluación del desempeño Promociones y ascensos.</p>	
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Disponemos con nuestra unidad de género la cual trabaja diferentes planes y actividades en conjunto con la vice-alcaldesa. Evidencia: Planes de actividades de unidad de género Fotos Listado de participación</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Desarrollamos planes de capacitación el cual se realiza luego de la evaluación del desempeño y detección de necesidades de capacitación para los perfiles de competencia del personal Evidencia: Plan anual de capacitación Formulario de evaluación del desempeño</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>Formamos y reclutamos talentos que estén comprometidos con la misión, visión y objetivos del Ayuntamiento que puedan servir de ejemplos a otros. Evidencia: Reclutamiento y selección del personal. Plan anual de capacitación</p>	

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>Preparamos a nuestro personal para que puedan desarrollar nuevos aprendizajes, mediante capacitaciones, cursos y talleres</p> <p>Evidencia: -Fotos -Listado de participación.</p> <p>Evaluamos a todo nuestro personal para detectar las necesidades de capacitación que deben reforzar.</p> <p>Evidencia: Formulario de evaluación del desempeño.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Realizamos inducción al personal antes de colocarlo en su posición para orientarlo en el mismo.</p> <p>Evidencia: Expediente del colaborador Asesoría individual por el Enc. del Depto.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Procuramos la movilidad de nuestros empleados cuando hay vacantes disponibles.</p> <p>Evidencia: Cartas de promociones y ascensos. Expediente del personal</p>	
<p>7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).</p>	<p>Elaboramos nuestro plan anual de capacitaciones para reforzar las necesidades de nuestros empleados.</p> <p>Evidencia: Fotos Listado de participación</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión</p>	<p>Si, planificamos las actividades formativas para el desarrollo de las técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgo, conflictos de interés a</p>	

de la diversidad, enfoque de género y ética.	través de los cursos y capacitaciones. Evidencia: Fotos Listado de participación Plan anual de capacitación Se está ejecutando el plan anual de capacitación con el INAP.	
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.	Se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo verbalmente con los miembros del Ayuntamiento en conjunto de los facilitadores. Evidencia: Fotos Videos	
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Si mediante la evaluación del desempeño a nuestro personal realizamos una entrevista (conversación) identificando sus fortalezas y debilidades de esta manera podemos reconocer su valor y establecer metas de mejora. Evidencia: Formulario de Evaluación fotos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>Se promueven a través de las reuniones y de diferentes medios de comunicación.</p> <p>Evidencia: Cartas, correos y comunicados Chat institucional</p>	

<p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>	<p>Hecho, realizamos con nuestro personal el plan de capacitación anual y el plan de mejora, para así lograr mejores resultados en equipo y detectar las necesidades de cambios. Evidencia: Listado de participación. Fotos. Formulario de detección de necesidades.</p>	
<p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>	<p>Nos reunimos periódicamente con los directivos para evitar conflictos buscando el mejor consenso entre diferentes departamentos y así tomar buenas decisiones para el cumplimiento de los objetivos. Evidencia: Fotos Listado de participación</p>	
<p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>	<p>Nuestro personal está debidamente uniformado e identificado con su carnet visible. Evidencia: Fotos Listado de carnet entregados Listado de medidas de uniformes</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p>	<p>Hecho, realizamos un encuentro con nuestro personal, mediante una reunión para así encuestarlos sobre el clima laboral y posibles acciones de mejora. Evidencia: Fotos Encuesta del clima laboral</p>	
<p>6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.</p>	<p>Velamos por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización y realizamos un mantenimiento periódico al área laboral. Evidencia: Registro de certificados médicos Seguro de salud de los empleados Fotos de charlas de prevención.</p>	

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	Aseguramos que las condiciones sean propias para lograr un equilibrio razonable, adaptamos las condiciones según amerite nuestra jornada de trabajo lo importante es obtener buenos resultados. Evidencia: Licencia Emitidas por especialistas Formulario SISALRIL	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Esta parte es la continuación del número 7, por favor, revisar las guía CAF, que tienen errores en los ejemplos.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Si prestamos la especial atención a los empleados más desfavorecidos o con discapacidad buscando lograr un mejor bienestar y estado de salud favorable. Evidencia: Ayuda para medicamentos Órdenes de compra.	
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 realizado
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.	Tenemos conformado la asociación de servidores públicos de nuestra institución. Evidencia: Fotos de Juramentación Carta de conformación subida al 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	Áreas de Mejora
-----------------	-----------------------	------------------------

Documento Externo SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>Establecemos relaciones comerciales para beneficio mutuo, de tal manera que el sector privado sienta el apoyo en las compras y contrataciones para el crecimiento de la economía local y nacional.</p> <p>Evidencia: Portal web (Compras y contrataciones)</p>	
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Realizamos con nuestros socios convenios y pactos asociativos, referente a los catálogos de servicio, por medio de reuniones en conjunto con el Alcalde.</p> <p>Evidencia: Fotos de encuentros.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		No se ha realizado el marco legal
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Si, se identifican las alianzas público privado.</p> <p>Evidencia: Contrato y acuerdo Portal web.</p>	
<p>5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Nos apegamos a la ley 340-06 por lo tanto todos nuestros proveedores deben cumplir con el perfil exigido por la misma.</p> <p>Evidencia: Portal Web SISMAP municipal.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>Incentivamos a los munícipes a participar en la toma de decisiones a través de encuentro y reuniones invitándoles a contribuir con la misma.</p> <p>Evidencia: Fotos Redes sociales</p>	
<p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>	<p>Tenemos establecido un buzón de sugerencias el portal web, Instagram, Facebook para que a través de ellos los ciudadanos/clientes puedan contactarnos.</p> <p>Evidencia: Portal web Instagram Facebook</p>	
<p>3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Disponemos del catálogo del servicio donde el ciudadano puede visualizar con libre acceso a evidencia y las cartas de compromiso del servicio al ciudadano, donde su evidencia son clara y específica.</p> <p>Evidencia: Portal web Organismo rector SISMAPmunicipal</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>	<p>La gestión financiera esta aliada con las actividades planificadas en el presupuesto municipal, ver presupuesto. Evidencia: plan presupuestario</p>	
<p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>	<p>Los salarios se atribuyen de acuerdo con las capacidades y departamentos. Evidencia: Nomina virtual y física Portal web institucional</p>	
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Evaluamos los riesgos y nos enfocamos según lo establecido en la ley 10-04 y 176-07. Evidencia: Portal web Indicadores del SISMAP Ejecución presupuestaria</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.</p>	<p>Realizamos evaluaciones a los ingresos y gastos, informe de elección de proveedores por parte de la contraloría municipal y dirección de auditoría interna, a través del Depto. de compras y contrataciones. Evidencia: Informes mensuales de los ingresos y gastos.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.</p>	<p>Contamos con un sistema de control presupuestario (SIAFIM). Evidencia: Sistema de administración financiera (SIAFIM).</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Si, cada área financiera está delimitada, aunque trabajamos en conjunto con los departamentos de contabilidad, presupuesto, cuenta por pagar y</p>	

	<p>tesorería, porque cada cual cumple su rol de responsabilidad.</p> <p>Evidencia: SIAFIM Y puesto designado</p>	
<p>7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).</p>	<p>Todo proceso financiero es publicado en el portal web de manera constante y en tiempo real, mensual, trimestral y anual.</p> <p>Evidencia: Indicadores 3 y 6 Portal web</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Los documentos impresos y el backup.</p> <p>Evidencia: Los documentos físicos y en la nube</p>	
<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Si, esta información es monitoreada eficazmente a través de los sistemas informáticos (SIAFIM)</p> <p>Evidencia: Diferentes plataformas del portal web</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Actualizamos todo colaborador para potenciar sus habilidades, desarrollarlo como ente social y avance tecnológico.</p> <p>Evidencia: PACC colocarlo en el SISMAPmunicipal</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Nos encargamos de motivar de manera constante para que nuestros colaboradores puedan dar seguimiento.</p>	

	Evidencia: Página web Redes sociales YouTube	
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 mantener la motivación constante para que nuestros grupos de seguimiento operativo estén actualizados con las informaciones de importancia e impacto social, y de tal manera logramos un aumento significativo por encima del 70% en la creatividad e impulso social. Evidencia: página web Redes sociales YouTube	
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.	Nos encargamos de capacitar con lo que es el tema de ética a nuestros colaboradores y con esto logramos mantener y crear conciencia en el manejo de información. Evidencia: Listado de participación (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.	Hacemos usos de los recursos tecnológicos para eficientizar con mayor calidad nuestras labores. Evidencia: Redes tecnológicas	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Si, tenemos acceso a monitorear y evaluar sistemáticamente la responsabilidad a través de nuestro equipo tecnológico. Evidencia: Equipo tecnológico Personal que lo maneja	

<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)</p>	<p>Identificamos tecnologías relevantes para la organización, big data, automatización, análisis de datos etc. Evidencia: Fotos de la Web Copias contrato de publicidad Tv radio</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Si, empleamos la tecnología para emplear la innovación, realizando talleres vía online. Evidencia: Registro de talleres vía ZOOM</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés</p>	<p>Aplicamos la TIC Para gestionar los servicios interno y externo para gestionar los procesos de servicio a los ciudadanos y la institución Ejemplo: empleamos aplicaciones como Excel, Word, power point, zoom, página web, etc. Evidencia: Digitación de formulario Página web Página web de denuncia de la institución</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Si, ya que para acceder al sistema informático es preciso constar con un usuario y contraseña(clave) Evidencia: Fotos del sistema Backup.</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Si, concientizamos a nuestro personal sobre el mantenimiento de los equipos y de cómo reutilizar los recursos de información. Evidencia: Fotos de encuentro. Listado de participación.</p>	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Garantizamos el mantenimiento efectivo, flota vehicular, equipos electrónicos y materiales, suministros de energía y reparamos las instalaciones en caso necesario.</p> <p>Evidencia: formulario estadístico del taller</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>	<p>Contamos con todas las condiciones del trabajo seguras y efectivas, haciendo énfasis en la seguridad y salud ocupacional.</p> <p>Evidencia: Fotos Videos de simulacro Listado de participación (INAP)</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Contamos y actuamos con un sistema de gestión llamado SIAFIM</p> <p>Evidencia: El depto. de activos fijos</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Si contamos con centros comunales y funeraria municipal que son de valor público para nuestro gobierno local.</p> <p>Evidencia: Fotos Videos en redes sociales</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.</p>	<p>Trabajamos y damos seguimientos con planes de ruta estratégica para mantener y no incurrir en el exceso del consumo innecesario.</p> <p>Evidencia: Concientización a nuestros empleados. Control de seguimiento.</p>	

<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.</p>	<p>Garantizamos la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades, contamos con acceso a parqueo público.</p> <p>Evidencia: Fotos Videos Página web</p>	
--	---	--

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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Realizamos asamblea comunitaria trimestral enfocándonos en detectar las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Fotos y boletines institucionales</p>	
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>	<p>Hacemos levantamiento para lograr e identificar las necesidades y prioridades en los lugares de interés, los cuales son ejecutadas por las áreas.</p> <p>Evidencia: Fotos redes sociales videos</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el</p>	<p>El gobierno local en conjunto con su concejo de regidores, implementan comisiones que fiscalizan el cumplimiento de los objetivos externos e internos.</p> <p>Evidencia: Informes de las comisiones especiales formada por el concejo de regidores.</p>	

cumplimiento de los objetivos.)		
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 de las experiencias y sus conocimientos se le asignan los procesos a seguir. Evidencia: Fotos Listado e informe de las comisiones especiales formadas	
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 reuniones para consensuar, con el concejo de regidores, para agilizar los procesos burocráticos institucionales. Evidencia: Fotos Listado de participación.	
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 proceso. Evidencia: Brochur, trabajo de carta compromiso en proceso de aprobación por el MAP.	
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.	Como institución nos mantenemos pendientes en el ranking actualizado en el SISMAPmunicipal. Evidencia: Página del SISMAPmunicipal	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de	El encargado del área tecnológica realizara una copia	

datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	de seguridad (backup) para las aplicaciones que reside en el servidor ejemplo; el último día de cada mes luego se envía una copia de seguridad al encargado administrativo quien verifica y recibe un acuse de recepción, guardara la copia en la caja de seguridad de la institución, revisamos y mejoramos con la recuperación de datos después de su pérdida o recuperación de datos de una época anterior. Evidencia: Copia de seguridad	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>	<p>Actualmente trabajamos con el programa para eliminar los vertederos a cielo abierto e inicial con los rellenos sanitarios.</p> <p>Evidencia: Fotos y videos Redes sociales</p>	
<p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>	<p>Nos mantenemos en contacto con los ciudadanos a través de la junta de vecino, de instituciones sin fines de lucro a través de su oficina de libre acceso a la información, buzón de sugerencias para mantener el contacto permanente con todos los sectores que hacen vida en el municipio para el mejoramiento de todos los servicios requeridos.</p> <p>Evidencia: Listado de participación Fotos Redes sociales</p>	

<p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>	<p>Trabajamos y enfatizamos en la capacitación de igualdad de género y así superar las expectativas en todos nuestros ciudadanos al momento de recibir un servicio del gobierno local.</p> <p>Evidencia: Fotos, videos de actividades realizadas por la unidad de género de nuestro gobierno local</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>	<p>Contamos con diferentes medios de divulgación de los servicios que ofrecemos y el horario fijo, accesibilidad presencial para discapacitados con un desplazamiento con lo que es el área de baños, parqueos identificados y los anuncios y las informaciones son mostradas por las vías del mural de información y libre acceso a la información.</p> <p>Evidencia: Libre acceso a la información Portal web</p>	

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>	<p>Nos encargamos de mantener coordinados los procesos de manera organizada, por departamentos con realización de interés para que los servicios sean funcionales de manera eficiente.</p> <p>Evidencia: Informes de los procesos emitidos por los directivos, fotos del proceso.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>	<p>Se desarrollan servicios compartidos con el SISMAP municipal, FEDOMU, DGC, DIGEPRES.</p> <p>Evidencia: Fotos y reuniones</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>Nos reunimos con proveedores del servicio y consorcio de higiene integral.</p> <p>Evidencia: Fotos de reuniones Listado de participación Proveedores, aseguradoras, centros odontológicos y la DIDA.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se realiza la socialización entre la dirección y los empleados, para que estén siempre informados de los acontecimientos de interés común.</p> <p>Evidencia: reuniones con los encargados de área; y lista de asistencia</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Dependiendo de la necesidad de los ciudadanos, se somete al área correspondiente y se presta el servicio, el intercambio a las ayudas.</p> <p>Evidencia: Acuerdos por escritos La carta de solicitud de ayuda. Socios: Fabio Santana Robles (Farmacia) D' todo Santana Ferretería</p>	

	Baby Chikynenes SRL.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Siempre se mantiene relacionado con instituciones similares para unir esfuerzo y colaboración, e intercambiar ideas e informaciones para un mejor desempeño. Evidencia: Colaboración del instituto de formación técnico profesional (INFOTEP) A través de PROINDUSTRIA.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	La imagen global y su reputación se mide a través de encuestas con una meta de mantener un porcentaje no menor de un 90% en los resultados obtenidos de las últimas evaluaciones, la tendencia a estado por encima de la meta establecida. Los resultados correspondientes al trimestre Enero- marzo 2021 arrojan resultados por encima del 98% el nivel de satisfacción. Evidencia: Informe trimestral de satisfacción al cliente	
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,	Involucramos a los ciudadanos a través de la encuesta de satisfacción del ciudadano, buzón de quejas, denuncias o sugerencias y él envió a clientes, vía email, el formulario de registro del servicio y formulario de	

claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	evaluación de los servicios de capacitación externa. Evidencia: Informe trimestral de satisfacción al cliente Formulario determinación de requisitos del cliente Evaluación del servicio de capacitación. Resultados de la evaluación de la capacitación	
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).	Involucramos la participación al ciudadano, a través de las encuestas de satisfacción del cliente. Evidencia: Informe trimestral de satisfacción del cliente.	
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 actualizados: página Web, Redes sociales, murales, correos, chats institucionales para que todos tengamos un lenguaje y podamos dar respuestas claras, adecuadas y concisas. Evidencia: Redes sociales, página web Mural Correo Oficina de OIA	No se evidencia a opinión de los munícipes
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.	La percepción de los ciudadanos es que seamos una institución confiable que ofrece un servicio de calidad. Evidencia: Redes sociales.	

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

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

<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p>	<p>Se encuentra localizado en un fácil acceso y ubicación en lo que es el transporte público cerca de dos rutas principales, la ruta de pica y piedra y la ruta de la pista, tiene un horario establecido de 8:00 am a 4:00 pm. Les brindamos preferencia a personas con discapacidad, embarazadas y envejecientes.</p> <p>Evidencia: Carteles en las áreas del servicio al cliente Baños de uso común.</p>	
<p>2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.</p>	<p>Nos enfocamos en el cumplimiento de los estándares de calidad y la forma de cómo mantenerlo son los atributos de compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencia: Brochure Carta compromiso en proceso de aprobación del MAP.</p>	
<p>3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Ofrecemos servicios propios municipales ej. (la recogida de basura, permisos de construcción, permiso de uso de espacios públicos entre otros) para todos los sectores que hacen vida tanto en la parte urbana como rural del municipio.</p> <p>Evidencia: Camiones de basura Personal de recogida Equipos de recogida de los desechos sólidos.</p>	
<p>4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.</p>	<p>Se mide la innovación de su proceso en función del desarrollo de producto y transparencia de esto a través de las capacitaciones brindadas.</p> <p>Evidencia: Lista de asistencia de las capacitaciones.</p>	
<p>5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.</p>	<p>La percepción de los ciudadanos es de una institución confiable que ofrece productos y servicios innovadores y competitivos.</p> <p>Evidencia: Informe de satisfacción al usuario o cliente. Informe de revisión del sistema por la alcaldía.</p>	

6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Los productos y servicios que brindamos a nuestros ciudadanos se miden a través de encuestas realizadas por los ciudadanos ellos evalúan el tiempo de entrega tomando un periodo general. Evidencia: Los resultados de encuestas de satisfacción al cliente 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.	Está en el proceso de automatización de los servicios, a través del portal web y a través de una plataforma suministrada por una oficina presidencial. Evidencia: Portal web	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>	<p>El tiempo de espera en el área de servicio al ciudadano depende del procedimiento a realizar, tiempo de espera en la recepción del ciudadano/usuario para ser atendido, dura de 5 a 12 minutos, la asistencia telefónica en su horario de 8:00 am a 4:00 pm es inmediata si ocurre un problema se le notifica al ciudadano sobre la demora en la entrega, las solicitudes de cotización de los requisitos del ciudadano o usuarios se pueden hacer vía correo electrónico</p> <p>Evidencia: Registro de comunicación en el cliente. Cuadro que indica los días de entrega de resultados establecidos en cada área. Requisitos del cliente. Carta compromiso.</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las	<p>En nuestra carta compromiso tenemos un tiempo de respuesta de 0 a 15 días laborables, dependerá del departamento responsable.</p> <p>Evidencia:</p>	

opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.	Brochure, carta compromiso	
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.	En el año 2020 nuestra posición era de 33.42% y actualmente estamos en un 71.64% en la posición 43. Evidencia: SISMAPMunicipal.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.	Se cumplen con todos los requisitos en materia reglamentaria de acuerdo con el marco legal en la que la institución desempeña sus labores. En la carta compromiso vemos 4 atributos de calidad que son evaluados a nivel trimestral con un resultado por encima de los 97.9% de satisfacción. Como también tenemos el sistema de gestión de calidad certificado. Evidencia: Informe trimestral de satisfacción al cliente	

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.	Contamos con diferentes medios para canalizar la información como son las vías telefónicas, email, redes sociales y pagina web, los cuales son monitoreados por diferentes mecanismos y por tal razón emitimos las certificaciones. Evidencia: Portal Web institucional Redes sociales	

	Instagram	
2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.	Tenemos diferentes portales de información ejem: Facebook, página web, Instagram que poseemos como institución y los ciudadanos pueden encontrar la información que requieran sobre la misma y su servicio, la información aportada es clara y verificable por cualquier medio que sea solicitada. Evidencia: Página web institucional Página de Facebook Instagram Twitter	
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.	Contamos con objetivos estratégicos en los cuales se pueden identificar los indicadores con sus logros, las metas propuestas y la fecha de cumplimiento de dicha meta por la dirección y registro de seguimiento de objetivos. Evidencia: Informe de revisión	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	Realizamos grandes esfuerzos con el objetivo de que la información que el ciudadano recibe a través de nuestra oficina de libre acceso a la información y los portales de información sea precisa, concisa, oportuna y transparente y esté al alcance de todos. Evidencia: Buzón de sugerencias Portal de página web. Oficina de libre acceso.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Estamos disponibles al público de manera presencial y telefónica de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 4:00 pm para ofrecer los servicios.	

	Evidencia: Reporte de asistencia Horario visual.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo de espera depende de la cantidad de ciudadanos en la recepción y para ser atendido oscila de 5 a 12 minutos como también la asistencia telefónica en su horario establecido es inmediata. Evidencia: Registro de comunicación con el ciudadano. Portal que indica los días laborables en cada área.	
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.	Prestamos servicios en un tiempo clasificado, de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 4:00 pm Evidencia: Libre acceso a la información.	
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	Los costos de los servicios que se ofrecen en esta institución están disponibles en los diferentes Deptos. mediante cotizaciones solicitadas por los usuarios o ciudadanos Evidencia: Libre acceso a la información.	

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.	Involucramos a cada uno de los colaboradores y clientes los cuales son considerados para el aporte o mejora en los procesos, tomamos como base los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente o usuario en las reuniones en la revisión por la dirección y la encuesta laboral Evidencia: Buzón de queja, reclamaciones o sugerencias Lista de asistencias a reuniones	

<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Las sugerencias realizadas por los usuarios o clientes son recibidas a través del buzón de queja y sugerencias destinadas para ese propósito luego se recoge en el buzón y luego son procesadas y asentadas en el informe de satisfacción del usuario donde luego son remitidas a la dirección ejecutiva donde finaliza su ejecución. Evidencia: Buzón de queja y sugerencias Encuesta de monitoreo de satisfacción al cliente</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p>	<p>Estamos en el proceso de automatización de los servicios a través del portal web mediante una plataforma suministrada por la oficina principal mediante esta herramienta se podrá ceder y solicitar los servicios ofrecidos. Evidencia: Solicitudes de servicios Portal web</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Cualquier persona con la mayoría de 18 años, sin importar su género, lugar de nacimiento o su estatus social puede solicitar cualquiera de los servicios que nuestra institución ofrece o facilita. Evidencia: Solicitudes de servicio formulario de requisitos del usuario o clientes</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Tenemos los requisitos de los clientes o usuarios, recogidos mediante la encuesta de satisfacción y los gastos históricos de los servicios. Los objetivos del gobierno relacionado con nuestra actividad productiva. Y los objetivos estratégicos de la institución. Evidencia: Formulario de encuesta de satisfacción de los clientes</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.</p>	<p>Hemos implementado una mejora aproximadamente de un 80% Eje: Mejoramos en la recogida de la basura, registro, acceso a la información, planeamiento urbano, planificación y los servicios de oficina culturales que ofrece nuestro ayuntamiento, reflejando como mejor convivencia en nuestra población villermocense y nuestra institución.</p> <p>Evidencia: SISMAPMunicipal Camiones nuevos.</p>	
<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p>	<p>Garantizamos a nuestros ciudadanos o usuarios los medios de consulta y participaciones para hacerlo participe del puesto de toma de decisiones, por tanto, como institución contamos con la encuesta de satisfacción al cliente que nos permite medir la calidad del servicio ofrecido como también contamos con un personal capacitado para dar seguimiento de manera particular a la solicitud o quejas.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción al cliente Página web.</p>	
<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Si subimos al portal de la web, fotos, videos e información con calidad, eficacia y transparencia con acceso directo a todos los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Redes sociales.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Utilizamos diferentes mecanismos para medir la percepción de la sociedad, los clientes, ciudadanos, empleados y demás partes interesadas, mediante encuesta de satisfacción del cliente, formulario de quejas y sugerencias, redes sociales y pagina web. Evidencia: Informes mensuales de encuesta de satisfacción de clientes. Buzón de sugerencias, denuncias y quejas.	
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.	Involucrarnos a nuestros empleados con la misión, visión y valores, usando su carnet de identificación como empleado llevadichos enunciados, así como también realizamos reuniones con el personal, hacemos auditoría interna e inducción al personal en el sistema de gestión de calidad. Evidencia: Fotos Listado de participación Solicitudes de carnet por deterioro o pérdida.	
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.	Realizamos auditoría interna, reunión de calidad con los encargados departamentales, análisis de causa para cierre de no conformidades, reunión de socialización para los objetivos estratégicos además de la participación de nuestros empleados para la escogencia de nuestro comité de ética, donde se trabajan las mejoras en nuestro personal y la guía de autoevaluación CAF. Evidencia: Buzón de sugerencias	

	Encuestas satisfactorias del cliente Lista de asistencia Acta de comité de ética Informe de monitoreo y de auditoria	
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.	El nivel de concientización de los empleados, con conflictos de intereses se ha tratado en diferentes reuniones del personal el 90% de nuestro personal presenta una tendencia positiva de que existe un código de ética y la ley 41-08 de función pública y de conducta actualizada, nos encargamos de promover de manera permanente a través de cursos y talleres, por medio físico y digitales, el código de ética. Evidencia: Resultado de la encuesta Buzón de sugerencias Listado de participación fotos	
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.	Nuestra institución cuenta con la aplicación de encuestas de clima institucional además de nuestros buzones de sugerencias interna. Evidencia: Buzón de sugerencias Resultados de las encuestas	
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	La institución tiene como responsabilidad mantener estabilidad y transparencia de todo acontecimiento, entrada y salida con evidencia, clara, precisa y concisa, así como también la opinión de nuestros empleados ya sea por escrita presencial o por las redes sociales ejemplo: YouTube, Facebook, Instagram ETC. Evidencia: Listado de asistencia Fotos Videos Redes sociales	

<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.</p>	<p>Para mejorar la cultura de innovación nuestra institución permite a los estudiantes de investigación a realizar, pasantías y tesis de grado, en las oficinas se hacen visitas de capacitaciones y se ofrecen conferencias, cursos y talleres sobre temas relacionados.</p> <p>Evidencia: Programas de pasantías. Documentos de tesis Fotos Plan de capacitación especializado.</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.</p>	<p>Para mejorar la digitalización en la organización, nuestra institución permite el acceso directo del depto. De tecnología con los empleados, para un servicio de calidad y eficiencia en sus tareas cotidianas.</p> <p>Evidencia: Rapidez en sus tareas. Solicitudes en el depto. De compras para artículos tecnológicos.</p>	
<p>9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.</p>	<p>La agilidad en la organización, de acuerdo con nuestros empleados es rápida y flexible, nos reunimos mediante encuentros y reuniones para hablar sobre planes de mejora en nuestra institución, así escuchamos las inquietudes para buscarle solución.</p> <p>Evidencia: Listado de participación. Fotos Plan de mejora</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>	<p>El 85% del personal ha considerado la capacidad de los medios directivos para dirigir, establecer objetivos, evaluar el rendimiento global de la organización y comunicar sobre ello teniendo disponibilidad, recursos y demanda de las áreas con facultad a nuevas ideas. Evidencia: Informe de clima organizacional Guía Caf Plan de Mejora</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.</p>	<p>El departamento de recursos humanos y el área de calidad de la gestión diseñan y documentan las políticas, los procesos y procedimientos manuales e instructivos que son establecidos para el buen funcionamiento efectivo de la organización para un buen manejo y eficacia. Evidencia: Formulario de evaluación de desempeño. Encuentros Mensuales Fotos</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p>	<p>Cuenta con un procedimiento de responsabilidades que rige el sistema de evaluación del desempeño laboral, se inició el proceso para la evaluación por competencia. Evidencia: Acuerdo por desempeño y evaluación por competencia.</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>	<p>A nivel de institución. El personal presenta una tendencia positiva de que existe un buen mecanismo y manejo para reconocer al personal. Evidencia: Acuerdo de desempeño Entrega de bonificación Ascenso de cargo</p>	
<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>	<p>La institución reconoce y recompensa los esfuerzos individuales, otorgando cartas de reconocimientos,</p>	

	<p>incentivos económicos y evaluando con un premio de reconocimiento al mejor empleado del año.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Bonos</p> <p>Programas de incentivos por desempeño.</p>	
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.	<p>La institución reconoce y recompensa los esfuerzos individuales, otorgando cartas de reconocimientos, incentivos económicos y evaluando con un premio de reconocimiento al mejor empleado del año.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Bonos</p> <p>Programas de incentivos por desempeño.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.	<p>Nuestro enfoque está dirigido al conocimiento impartido ya sea cursos y talleres para un mejor servicio a la población y lograr una satisfacción eficaz.</p> <p>Evidencia:</p> <p>INFOTEP</p> <p>SISMAP</p> <p>INAP</p> <p>Liga Municipal Dominicana (LMD)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.</p>	<p>En la institución con los problemas personales son atendidos por recursos humanos y los supervisores inmediatos por medio de reuniones individuales según sea la necesidad o el caso lo amerite donde surgen conciliaciones entre compañeros.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Encuesta clima institucional</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y</p>	<p>El 95% de empleado tiene el estatus social de que todo recibe el apoyo institucional, cuando tienen urgencia familiar en base a las leyes No.87-01 y ley 41-08 de función pública reglamento interno de RRHH.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Buzón de sugerencias</p>	

todo lo demás en sus vidas.	Depto. de recursos humanos.	
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.	En la institución no se hace diferencia entre género, raza, religión, edad, nivel académico y socio-económico. El 21.03% considera adecuada la instalación para personas con discapacidad y el 33.77% considera oportuno los ascensos y promoción sin distinción entre mujeres y hombres. Evidencia: En depto. De contabilidad tenemos 3 empleados con discapacidad.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	Consideramos viables las condiciones de seguridad e higiene existentes para la realización de su trabajo, nuestro personal está sumamente capacitado y por tanto se trabaja en conjunto y unanimidad constante. Evidencia: Informe realizado por los departamentos por el gobierno local.	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.</p>	<p>Se toman cuenta la formación de recursos humanos, capacidad, disponibilidad, experiencia y la calidad de servicio que realiza.</p> <p>Evidencia: Acta de revisión del sistema por la dirección.</p>	
<p>2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.</p>	<p>En la institución es favorable la percepción y afinidad entre dirección ejecutiva y personal mediante interacciones con las reuniones informativas, ya que esto hace sentir al empleado empoderado por su supervisor y distinguido por las metas asignadas, la máxima autoridad motiva al personal cumplir con las metas establecidas y se compromete a gestionar los recursos necesarios para el cumplimiento de esta. También se imparten charlas relacionadas con el liderazgo y trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia: Lista de asistencia Charlas Actas de revisión del sistema</p>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.</p>	<p>El ayuntamiento tiene acceso a concientizar y formar a todos los empleados ya sea a través de cursos y talleres y diplomado para un mejor desarrollo profesional; el empleado debe estar identificado, carnetizado para salvaguardar la identificación como miembro de la institución.</p> <p>Evidencia: SISMAP Carnet Listado de Asistencia.</p>	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.</p>	<p>La institución cuenta con sistema de control de asistencia que registra la puntualidad, tardanza, asistencia, licencia y servicio como también control de vacante, rotación del personal y seguimiento al personal en trámites de pensión.</p> <p>Evidencia: Registro de horario y asistencia Solicitud de permiso Control de vacantes</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>	<p>Nuestro nivel de participación en las actividades es Alto, ya que inmediatamente nos llegan las invitaciones o convocatorias, las ejecutamos y enviamos al depto. Correspondiente para que asista y le solicitamos sus viáticos.</p> <p>Evidencia: Registro de comunicaciones recibidas por vía correo o física. Registro de asistencia en las actividades. Fotos. Cumplimiento plan de mejora.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>	<p>Realizamos evaluaciones de desempeño donde se evalúa el rendimiento de cada servidor, a través de firma de acuerdo al desempeño de cada uno, así como también el cumplimiento de objetivos, revisión del sistema por el SISMAP y la parte administrativa del Ayuntamiento.</p> <p>Evidencia: Evaluación por desempeño Informe de seguimientos en los deptos. Solicitud de capacitación. Lista de asistencia certificación de competencia.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.</p>	<p>Debido a la naturaleza de esta gestión la institución se encarga de mantener constantemente realizando actividades para la mejora de los procesos y del buen funcionamiento del sistema.</p>	

	<p>Evidencia: Plan de oportunidades Monitoreo de los procesos Registro de asistencia en las actividades de la LIGA Y EL MAP.</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los municipios.</p>	<p>El 85% de nuestros empleados utilizan tecnología y software especializado en las diferentes áreas, el personal restante es de estatus simplificado y por ende el obrero de campo que realiza su trabajo no requiere el uso tecnológico para hacer su labor; la institución brinda servicio y atención al ciudadano 8 horas por día de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y la institución se encarga de darle seguimiento al buen trato de la ciudadanía.</p> <p>Evidencia: Plan anual de capacitación a nuestros empleados. Buzón de sugerencias. Registro de asistencias de las capacitaciones Fotos.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>	<p>Las evaluaciones de desempeño se realizan donde se identifican el rendimiento individual de los servidores a través de firma de acuerdo del rendimiento, también en el cumplimiento de objetivos y la revisión del sistema.</p> <p>Evidencia: Evaluación por desempeño Solicitud de capacitación. Plan de Capacitación.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>	<p>Existe un gran porcentaje de empleados que utilizan tecnología y software especializado en las diferentes áreas Eje: 85.5% y 84.5% es personal de estatus simplificado y obrero de campo que no necesita el uso de la tecnología para realizar su trabajo.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Solicitud de servicio de área de tecnología Redes de solicitudes compartidas.	
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.	En la institución se desarrolla capacitaciones que superan los programas anualmente por invitaciones de organismo nacionales para el fortalecimiento de las capacitaciones y competencias del personal. Evidencia: Plan de capacitación anual Lista de asistencia Certificado de evaluación de capacitación Certificado de competencia	
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.	La institución da seguimiento al programa de incentivo laborales contemplando concurso entre diferentes equipos de trabajos, celebración de fechas especiales reconocimientos del día del padre y madre, día de la secretaria, entrega de bonos y ordenes de compras, placa de reconocimiento, selección del personal para el mérito como empleado del mes. Evidencia: Listado de entregas de bonos Cartas Fotos Formulario de selección del servidor que se reconoce cada año.	

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.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>	<p>La institución tiene un buen reconocimiento y valoración en los servicios y productos ofrecidos, mejorando siempre la calidad empatando positivamente a la sociedad procurando mantener la satisfacción de los requisitos del usuario, se esfuerzan por brindar un mejor servicio Eje: brindando capacitaciones como cursos y talleres, así fomentamos las buenas prácticas y un excelente servicio.</p> <p>Evidencia: Entrevistas Fotos Registro de asistencia de las capacitaciones</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>	<p>La institución es considerada de gran prestigio por la sociedad manteniendo un impacto positivo ante la sociedad y así mantener la confiabilidad de los usuarios con los servicios brindados.</p> <p>Evidencia: Solicitud de empleo a través de internet Cuestionario de satisfacción del cliente.</p>	
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>	<p>La sociedad percibe el impacto económico positivo, ya que a través del servicio de capacitación las instituciones pueden percibir un incremento económico en los recursos que retorna a la misma luego de capacitarse contribuyen así al fortalecimiento y al desarrollo en el sector productivo.</p> <p>Evidencia: Visita de seguimiento y acompañamiento Registros de asistencia.</p>	

<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>	<p>La institución percibe y contribuye con el desarrollo de país y nivel local y nacional a través de las capacitaciones, consultoría, participación y conferencias y aparte brinda a la institución el fin de mejorar la competitividad de su producto y servicio en el sector productivo. Evidencia: Registro de asistencia de capacitaciones y conferencias Cuestionario de satisfacción</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>	<p>La institución contribuye con el desarrollo del país a nivel local y nacional, a través de las capacitaciones y participación en conferencias que brindan aporte a la misma con el fin de mejorar la calidad y competitividad de su servicio. Evidencia: Cuestionario de satisfacción al cliente Registro de asistencia de capacitaciones y conferencias</p>	
<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>	<p>Como institución creemos en la transparencia y cumplimiento con las leyes vigentes actualizamos nuestro portal dando información sobre compras, nóminas y entre otras informaciones de carácter público, como también anualmente publica rendición de cuenta dando respuesta oportuna a la ciudadanía, como también pueden solicitar información a través de la oficina de libre acceso a la información pública. Evidencia: Informaciones subidas en el SISMAP. Transparencia sobre la información en nuestra página web. Recortes de periódicos con declaraciones sobre los servicios.</p>	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Documento Externo
SGC-MAP

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>	<p>Preservamos y mantenemos los recursos tomando medidas como el manejo de los derechos a través de un proveedor que cumple con la normativa medio-ambientales controlando los mantenimientos preventivos de los vehículos de los grupos relacionados con los servicios ofrecidos y el consumo de energía.</p> <p>Evidencia: Encargado de mantenimiento de desechos sólidos</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>	<p>Contamos con los enlaces de desarrollo y capacitación que proporcionan conocimientos a la ciudadanía con los aportes de la innovación que a través de los diferentes cursos técnicos y talleres que ofrecen.</p> <p>Evidencia: Fotos Certificados Redes sociales</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>	<p>A través de las diferentes plataformas digitales podemos identificar a los usuarios información concerniente a los aportes y servicios ofrecidos donde todo incluye publicaciones en Facebook, Instagram, Twitter y medios digitales.</p> <p>Evidencia: Redes sociales</p>	

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>	<p>La institución emplea de manera voluntaria, junto a su personal con diversos aportes y asistencia técnica a entidades y algunas asociaciones rurales con el fin de incentivar. Evidencia: Ficha de participantes Foto de visita Copia de certificados</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>	<p>Si, la institución realiza apoyo en las diferentes actividades de generosidad de nuestro municipio, el personal administrativo también se involucra en jornadas de limpieza en beneficio de nuestro municipio. Evidencia: Redes tecnológicas. Fotos</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p>	<p>La institución ha participado en el intercambio de conocimientos dando a conocer sobre la metodología de resultados de los servicios ofrecidos. Evidencia: INFOTEP SISMAP Liga Municipal Dominicana (LMD) INAP.</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para municipales o para empleados).</p>	<p>Concerniente a la seguridad de la salud de año 2020 en las medidas concernientes al manejo institucional al covid-19 y las charlas de prevención de la DIDA para nuestros empleados en cuanto a sus beneficios y aseguradoras. Evidencia: Covid -19 Fotos de charlas</p>	

8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.	La constitución cuenta con un servicio ambiental para los desechos sólidos y luego depositarlos en un lugar de almacenamiento donde recibirá un tratamiento adecuado. Evidencia: Recolectores de desechos sólidos	
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	Tenemos varios voluntarios de la defensa y civil y cuerpo de bomberos, que dicen presente en nuestras actividades de la organización. Evidencia: Fotos de actividades. Gratificación mediante cheques.	

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 evidencia.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Contribuimos al conocimiento de la calidad de los productos y servicio micro, medianas y grandes empresas para fines de mejorar a sí mismo el apoyo al ciudadano. Evidencia: Firma de acuerdo y contrato publico	
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.	Se realizan acuerdos y contratos de diversas entidades públicas y privadas. Evidencia: Firma de acuerdo y contrato público.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la	Se realizan acuerdos y contratos de diversas entidades públicas y privadas.	

Documento Externo
SGC-MAP

organización.	Evidencia: Firma de acuerdo y contrato público.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Las instituciones cada año realizan evaluaciones internas y externa como también recibe evaluaciones para verificar el funcionamiento del sistema. Evidencia: Auditoría interna Informe de auditoria	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Recibe auditoria tanto interna como externa cada año para verificar que todo esté claro y específico. Evidencia: Visita de auditoria Lista de asistencia	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Recibe auditoria tanto interna como externa cada año para verificar que todo esté claro y específico. Evidencia: Visita de auditoria Lista de asistencia	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La eficiencia es la buena gestión con nuestro personal en la institución, incluyendo en la mejora la parte económica de relaciones interpersonales y resaltando el respeto mutuo.</p> <p>Evidencia: Buzón de sugerencia.</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Mejoramos el depto. De Registro Civil y el Depto. de planeamiento urbano, donde se ha logrado celeridad en el registro de todo tipo de documento.</p> <p>Evidencia: Registros de documentos en el libro.</p>	

<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.</p>	<p>Hemos logrado a través de los cursos y talleres impartidos por la LIGA e INFOTEP, grandes beneficios y mejora, específicamente en la parte del servicio directo con la población. Evidencia: Fotos Listado de participación.</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.</p>	<p>Hemos logrado la mayoría de los acuerdos con socios y colaboradores para crear alianzas y trabajar en conjunto. Evidencia: Fotos</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.</p>	<p>La tecnología ha sido un punto vital en el buen funcionamiento de nuestra gestión sobre todo porque se ha convertido en una vía de acceso primaria a la hora de interactuar con los usuarios, además la población ha logrado obtener informaciones en tiempo real, a través de la tecnología. Evidencia: Redes sociales Página Web</p>	
<p>6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).</p>	<p>Actualmente estamos en un 71.64. Sin contar un último corte que está a un alrededor de 15 lugares al momento del próximo corte. Evidencia: SISMAPmunicipal</p>	
<p>7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Las evaluaciones arrojadas han sido de buen funcionamiento, totalmente positivas indicado por nuestro nivel de transparencia y por el SISMAP. Evidencia: SISMAPMunicipal</p>	
<p>8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.</p>	<p>Hemos logrado fondos especiales, un camión compactador a través de la liga municipal, fondos especiales, ministerio administrativo de la presidencia. Evidencia: Redes sociales SISMAPMunicipal</p>	

9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	En nuestra gestión se ha logrado cumplir con todos los presupuestos y obviamente el actual no será la excepción, donde hemos logrado desarrollar todas las obras. Evidencia: Presupuesto participativo SISMAPMunicipal	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).	Los resultados relacionados al costo Incluyendo la del presupuesto participativo realizado más del 50%. Evidencia: Presupuesto participativo.	

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