

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN)

FECHA:

JUNIO 2025

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El ADN desarrolló la Misión y Visión tomando en cuenta los grupos de interés tales como (Alcalde/a, Directores, Encargados, Proveedores y Funcionarios y Servidores Públicos).</p> <p>EVIDENCIAS: Murales con la misión, visión y valores en diferentes direcciones del ADN Página Web: adn.gob.do, Memorias Institucionales, Manual de Inducción.</p>	
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La organización está continuamente procurando que los gerentes de alto nivel gestionen mejoras para el equipo que presiden, esto también le ayuda al fortalecimiento de liderazgo y supervisión.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes, La institución comunica a todos los colaboradores, ciudadanos y grupos de interés su misión, visión y valores.</p>	
<p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La organización socializa la misión, visión y valores con los colaboradores a través de correos, murales informativos y la página Web.</p> <p>EVIDENCIAS: Murales informativos, murales con la misión, visión y valores, fotos de socialización.</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>No se evidencia la revisión de manera periódica de la misión, visión y valores.</p>
<p>5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Contamos con un Código de Ética Institucional revisado y socializado por la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Correos electrónicos, murales informativos y charlas.</p>	
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>A través de la Dirección de Gestión Humana y el Departamento de Relaciones Laborales, son tratados temas de conflictos de intereses de los colaboradores apoyándose en la Ley No.41-08 de Función Pública.</p> <p>EVIDENCIAS: Los casos que se presentan con los colaboradores se le emiten un reporte, el cual es enviado al Ministerio de trabajo.</p>	<p>No se evidencia</p>

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

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

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>	<p>Actualmente nos encontramos actualizando nuestra Estructura Organizacional de Funciones con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública (MAP), a los fines de identificar los cambios estructurales de acuerdo a las necesidades de la Institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Minutas y correos de reuniones sostenidas entre el MAP y la Institución, formularios de levantamiento relacionados con la actualización de la estructura, Informes de sugerencias de posibles mejoras remitidos por el MAP, Autodiagnóstico semifinal y borrador semifinal.</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>La organización está continuamente procurando que los gerentes de áreas estén siempre gestionando mejoras para el equipo que presiden, tomando en consideración las competencias del personal que tienen bajo su mando, en función del fortalecimiento de dichas competencias y optimización de desempeño.</p> <p>EVIDENCIAS: Se cuenta con Manuales de Procesos definidos por dirección o área operativa.</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>La formulación del POA para el año 2025 contempla la definición, para cada unidad que responden a los programas de la estructura organizacional y los presupuestarios, sus objetivos generales, los objetivos específicos, indicadores de productos, las metas alcanzar, las actividades previstas, y el cronograma de ejecución de las metas.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes, POA, Memorias Institucional. Plan Estratégico Institucional.</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>El Ayuntamiento cuenta con un Consejo de Desarrollo Municipal aprobado por el Concejo de Regidores.</p> <p>EVIDENCIAS: Resolución que aprueba el Consejo de Desarrollo Municipal, este se encuentra colgado en el SISMAP Gestión municipal.</p>	

<p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p>	<p>A través del SISMAP Gestión Municipal y de Servicios, los grupos de interés dan seguimiento al gobierno local.</p> <p>EVIDENCIAS: SISMAP Municipal - Informaciones colgadas en la página Web de la institución.</p>	<p>No se cuenta con un sistema gestión propio</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>No contamos con un 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>7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>	<p>Se cuenta con un enlace SISMAP, este mantiene una comunicación constante con los diferentes entes involucrados en el mismo y socializa los requerimientos y avances alcanzados de este.</p> <p>EVIDENCIAS: Carta de designación de enlace SISMAP y correos remitidos dentro de la institución y que guardan relación con el SISMAP.</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>Aplica el Autodiagnóstico CAF, preparando un plan de mejora a raíz del mismo.</p> <p>EVIDENCIAS: Autodiagnóstico CAF 2024.</p>	
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>En la institución se está ejecutado la implementación del Sistema Trámite Regular Estructurado (TRE) a los empleados de la Dirección de Planeamiento Urbano.</p> <p>También se ha logrado disminuir la utilización del papel en la institución con el sistema de Sistema de transparencia documental (TRANSDOC), Levantamiento y mejora de procesos del Ayuntamiento del D.N.</p> <p>EVIDENCIAS: Sistema de transparencia documental (TRASNSDOC), Sistema del Trámite Regular Estructurado (TRE).</p>	

<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución realizó un levantamiento de los procesos para conformación del manual de procedimiento actualizados para cada dirección. Seguido de esto, se está trabajando en el levantamiento por dirección de los procesos que son necesarios o relevantes para el buen desempeño de las mismas.</p> <p>EVIDENCIAS: Contamos con un informe sobre los manuales vigentes, actualizados y los que están en proceso de actualización.</p>	
<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con el fortalecimiento de las Redes Sociales (Facebook, Instagram y Twitter).</p> <p>EVIDENCIAS: Pantallazos de las redes.</p>	
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>En la institución se está ejecutado la implementación del Sistema Trámite Regular Estructurado (TRE).</p>	<p>Fortalecer más innovaciones para el ADN</p>
<p>13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Contamos con correo institucional a fin de que sirva de canal de comunicación interna y externa. Así mismo, la institución además del correo utiliza el sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).</p> <p>EVIDENCIAS: Capturas de pantalla de dichos correos.</p>	

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
<p>1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p>	<p>Las máximas autoridades de la institución predicán con el ejemplo al participar en los operativos de limpieza, inauguraciones, entre otros. y cuando ha sido necesario ha impuesto amonestaciones, sanciones o desvinculación al personal que cometa faltas graves a la institución, sin distinción de las personas de que se trate, mostrando igualdad en el trato.</p>	

	EVIDENCIAS: Fotos participación en distintos operativos y publicaciones en medios y redes sociales.	
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 máximas autoridades de la institución predicán con el ejemplo al participar en los operativos de limpieza, inauguraciones, entre otros. EVIDENCIAS: Fotos participación en distintos operativos y publicaciones en medios de comunicación y redes sociales.	.
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.	Promovemos una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados. La institución reconoce la labor extraordinaria que realizan los colaboradores, instruyéndolos y capacitándolos y retroalimenta a todos los colaboradores para mejorar el desempeño tanto grupal como individual. EVIDENCIAS: Registros o listado de la asistencia y participación en las actividades de los encuentros.	
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.	Se les comunica a los servidores todo lo relacionado a las actividades de la institución, a través de los correos, redes sociales, circulares, murales y demás medios de comunicación. EVIDENCIAS: Comunicaciones, circulares, correos, página Web: www.adn.gob.do correos, Redes Sociales, Reuniones de socialización.	
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.	A través de herramientas puestas a disposición del equipo de trabajo para facilitar su desempeño, los espacios han sido adecuados, las capacitaciones orientadas en base a al desempeño. EVIDENCIAS: Registro de asistencia en las capacitaciones, fotos de áreas readecuadas y Órdenes de compra de equipos adquiridos. A través de reuniones se retroalimenta al personal.	

6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	En la alcaldía se promueve el empoderamiento del personal, delegándose responsabilidades de proyectos a colaboradores de áreas que muestran las competencias requeridas para proyectos específicos. EVIDENCIAS: Requerimiento de funciones, correos, informes.	
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).	A través de socializaciones departamentales, Charlas y actividades donde facilitan la interacción entre los colaboradores. EVIDENCIAS: Registro de la asistencia y participación de los colaboradores en las actividades.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Se realizan encuentros con el personal para alinearlos con los valores y estrategias de la institución, de igual manera en estas reuniones los colaboradores tienen la facilidad de exponer sus inquietudes, las cuales son tomadas en consideración para mejoras.</p> <p>EVIDENCIAS: Mesa Operativa, informes, implementación POA.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Se realizan asambleas para recabar información de nuestros grupos de interés (Comunitaria, delegados y cabildo abierto) para poder concluir la elaboración del presupuesto participativo.</p> <p>EVIDENCIAS: Presupuesto Participativo, Actas de asambleas comunitarias.</p>	

<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Desde la institución se pueden identificar políticas públicas relacionadas con la protección de los derechos, la promoción de la salud y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p>EVIDENCIAS: Memoria Institucional, pagina Web y Publicaciones en redes sociales.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>A través del POA, El Plan Estratégico y asambleas comunitarias para recabar información de nuestros grupos de interés (Comunitarios, delegados y cabildo abierto) Para poder concluir la elaboración del presupuesto participativo,</p> <p>EVIDENCIAS: Presupuesto Participativo, Cronograma de obras a ejecutar e informe trimestral de obras ejecutadas por trimestre, Actas de asambleas PPM y ejecución trimestral del POA.</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>La Institución mantiene asociaciones interinstitucionales, un ejemplo de esto es la remisión de los casos recibidos desde nuestro departamento de género y que son competencia de La Procuraduría General de la República (PGR).</p> <p>EVIDENCIAS: Acuerdos.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Las máximas autoridades del ADN y los directores de áreas, participan activamente con organizaciones comunitarias y Juntas de Vecinos, entre otras entidades.</p> <p>EVIDENCIAS: Asistencia a las reuniones y Fotos, redes.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.</p>	<p>Elaborada la Cartera de Servicios institucionales. Puesta en ejecución El Centro de Repuesta Rápida. Redes Sociales (Facebook: seguidores 53,000 Mil, Twitter: Seguidores 28,000 Mil, Instagram: Seguidores 103,000 Mil).</p> <p>EVIDENCIAS: Redes Sociales. – Cartera de Servicios Institucional.</p>	

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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>	<p>Se involucra a los diferentes sectores de la sociedad, regidores y vocales en el análisis de los cambios locales para incidencia de la gestión municipal en la formulación del PPM, el (PMD), Resoluciones Consejo Económico y Social (CMD).</p> <p>EVIDENCIAS: Relación de documentos. Actas de asambleas trimestrales del CESM y de Cabildo abierto, PPM.</p>	
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Nuestros grupos de interés son los munícipes, colaboradores, comunitarios, iglesias, comerciantes, clubes deportivos, etc. a través de la página web institucional y la prensa.</p> <p>EVIDENCIAS: Relación de documentos.</p>	
<p>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.</p>		<p>No se evidencia que se analizan 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.</p>
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se analizan los resultados de los informes de nuestro Autodiagnóstico Institucional, y se preparan las acciones de mejora, a través del Comité de Calidad, y las diferentes comisiones de trabajo.</p> <p>EVIDENCIA: Informes de las acciones de mejoras.</p>	

5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Implementación del Proceso completo del Presupuesto Participativo Municipal. Evidencias: Acta de Cabildo Abiertos, publicaciones en la página web, y Evidencias en el SISMAP Municipal del Presupuesto Participativo Municipal (PPM).	
---	--	--

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:</p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Recursos humanos está trabajando en la actualización de la misión, visión y valores de la Institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Documentación de filosofía 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>Los grupos de interés de la Alcaldía del Distrito Nacional son involucrados a través de los encuentros y consulta de Juntas de Vecinos, Asambleas Comunitarias para Presupuesto Participativo, convenios interinstitucionales, alianzas estratégicas, tanto con empresas privadas como con el sector gubernamental.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes y Minutas Participación de los Grupos de Interés en las consultas para la revisión del POT y el PPM.</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>Los grupos de interés de la Alcaldía del Distrito Nacional son involucrados a través de los encuentros y congresos de Juntas de Vecinos, Asambleas Comunitarias para Presupuesto Participativo. Se están realizando las coordinaciones necesarias conjuntamente con el comité de seguimiento, de conformidad con la Ley Núm. 176-07.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes y Minutas Participación de los Grupos de Interés.</p>	

<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.</p>	<p>En la institución contamos con La Oficina de Género, que tiene como objetivo principal diseñar e implementar políticas locales para el desarrollo económico y social de las mujeres en el Distrito Nacional.</p> <p>Esta oficina también brinda asistencia legal y psicológica a las mujeres, además de establecer enlaces entre el ayuntamiento y las organizaciones de la comunidad.</p>	<p>No se realiza</p>
<p>5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.</p>	<p>El Ayuntamiento toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, realizando actividades de reforestación en diferentes puntos de la ciudad. También cuenta con varios puntos Nuvi, ubicados estratégicamente, con esto se busca darles una nueva vida a las botellas plástica y promovemos la limpieza en la ciudad.</p> <p>EVIDENCIAS: Ver en página web Institucional, redes sociales, fotos y en las evidencias colgadas en el SISMAP SERVICIOS hito 1.01.20 sobre Puntos Limpios.</p>	
<p>6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La disponibilidad de recursos para los procesos de diseño y revisión de los instrumentos de planificación del ADN (POA, PEDN, POT-CAPITAL, entre otros.) se garantiza a través de la asignación de partidas presupuestarias.</p> <p>EVIDENCIAS: Presupuestos 2025, pueden consultarse a través de nuestra página web ww.adn.gob.do portal de transparencia – presupuestos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>	<p>El ADN contamos con una planeación estratégica integral, tanto para la Organización (POA), como para la demarcación geográfica competente.</p> <p>EVIDENCIAS: Resolución 40-2020 que aprueba el Plan Estratégico del Distrito Nacional 2030.</p>	
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Los objetivos estratégicos y operativos del ADN se incorporan en los POA's (Planes Operativos Anuales), por programa y por dirección, a partir de la metodología de marco lógico.</p> <p>EVIDENCIAS: POA 2025, modelo de marco Lógico, general y por programas, el manual de funciones, entre otros.</p>	
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>Los Objetivos, Misión, Visión, Valores, los ejes estratégicos y las acciones más relevantes que emprende el ADN se comunican a través de los mecanismos de difusión.</p> <p>EVIDENCIAS:(Comunicación, prensa, observatorio ciudadano, página web, Cuido mi Ciudad, Correos electrónicos, Redes, circulares, entre otros.)</p>	
<p>4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p>	<p>La institución nuestra las rendiciones de cuentas cada 24 de abril, en esta son detallados todos los avances alcanzados en las diferentes direcciones operativas.</p> <p>EVIDENCIAS: Memorias anual, Rendición de Cuentas Anual.</p>	

<p>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.</p>	<p>El ADN contamos con un mecanismo de monitorización periódica de logros: Informe de cumplimiento de objetivos trimestral, que implementa la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.</p> <p>EVIDENCIAS: A través del POA, Memorias Institucionales, Informes, fotos.</p>	
---	--	--

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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La innovación y el emprendimiento vinculado a temas municipales son componentes transversales en la gestión municipal.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de actividades desarrolladas, Borrador de Propuesta de Financiamiento Laboratorio de Innovación.</p>	
<p>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.</p>	<p>Cuenta con una cultura receptiva a los procesos de emprendimiento e innovación, y para la gestión del cambio, así como de adaptar mejores prácticas a través de estudios de caso, benchlearning y benchmarking, (Panamá, Guía CAF 2020 Documento Externo Página 22 de 98 SGC-MAP Ecuador, etc.), así como con las alcaldías del Gran Santo Domingo, y otras instituciones colaboradoras.</p> <p>EVIDENCIAS: Copias de acuerdos suscritos, memorándums de entendimiento, fotos en redes sociales, etc.</p>	
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>		No se ha realizado

<p>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.</p>	<p>El ADN ha promovido la realización de charlas y conferencias internacionales sobre temas de emprendimiento e innovación. Se han realizado encuentros sobre el tema de la innovación, a nivel nacional e internacional en procura de identificar posibilidades de colaboración y/o fuentes de financiamiento.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes, Fotos, Redes Sociales, Pagina Web.</p>	
<p>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.</p>	<p>El presupuesto del 2025, aprobado por el Concejo de Regidores, incluye partidas presupuestarias para financiar los procesos de cambio y las actividades relacionadas.</p> <p>EVIDENCIAS: Presupuesto 2025 y POA 2025.</p>	
<p>6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.</p>	<p>A través del Observatorio Ciudadano, encuestas y demás vías de acceso al pensamiento e inquietud del ciudadano la Institución se percata de las demandas y necesidades de la ciudad.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de resultados de emitido por el Observatorio Ciudadano.</p>	

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
<p>La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La Dirección de Gestión Humana recibe solicitudes de las distintas dependencias basadas en sus necesidades y las presenta a la alcaldesa para su aprobación. Cuidando no exceder estas solicitudes del presupuesto establecido para cada Dirección.</p>	<p>No se evidencia</p>

<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>Se identifican los recursos internos con las competencias necesarias a fin de poder dar oportunidades, garantizando el crecimiento y la continuidad en la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Comunicaciones, correos. Contamos con un departamento de Inclusión de Personas con Discapacidad es una iniciativa de la alcaldesa, una iniciativa sin precedentes en la historia de las Alcaldías de la República Dominicana.</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>Contamos con políticas para selección, promoción, reconocimientos, Remuneración.</p> <p>EVIDENCIA: Manual de Políticas.</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>Nos aseguramos que las personas seleccionadas tengan las competencias y capacidades idóneas para el puesto a desempeñar de acuerdo a las descripciones de puesto. Se verifica con los expedientes y a través de una entrevista y evaluación que el personal a promover tenga la capacidad y educación que exige el puesto.</p> <p>EVIDENCIAS: Evaluaciones, curriculums y certificaciones.</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>Se verifica con los expedientes y a través de una entrevista y evaluación que el personal a promover tenga la capacidad y educación que exige el puesto.</p> <p>EVIDENCIAS: Evaluaciones, curriculums y certificaciones.</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>La institución reconoce el esfuerzo de sus integrantes, el cual es reconocido y valorado.</p> <p>EVIDENCIA: Comunicaciones de promoción de personal, Redes Sociales.</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>El Ayuntamiento del Distrito Nacional cuenta con una Unidad de Género que realiza diversas actividades para promover la igualdad de género y el desarrollo de la mujer.</p> <p>Evidencias: Resolución del Concejo que crea Comisión de Género y el Departamento.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se actualizan los datos de todos los colaboradores, revisamos los expedientes físicos y digital (SIGAF) y se registran las novedades del servidor tanto personales como profesionales.</p> <p>EVIDENCIAS: Evaluaciones de desempeño, Detención de Necesidades, inventario de expedientes de reclutamiento y selección.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>		No se realiza

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>En la actualidad está en marcha el plan de capacitación donde todos los colaboradores tienen oportunidad de desarrollarse de acuerdo a las necesidades de sus áreas de trabajo.</p> <p>EVIDENCIAS: Plan Anual de Capacitación y con el INAP.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se introduce el personal a la organización impartiendo las charlas de inducción. Así como la inclusión a cada área a la que pertenece.</p> <p>EVIDENCIAS: Presentación de Inducción, listados de asistencia y fotos.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Se han realizado varias promociones de empleados tomando en consideración la capacidad de desempeño previo a un periodo de prueba de tres (3) meses.</p> <p>EVIDENCIAS: Oficios enviados al 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>Anualmente se realiza un Plan Anual de Capacitación, con capacitaciones requeridas según necesidades de los distintos colaboradores de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Listado de asistencia.</p>	

8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	El plan anual de capacitación cuenta con formaciones para tratar temas de conflictos de interés, enfoque de género y otros. Evidencia: Plan de Capacitación.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se realiza
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Se brinda retroalimentación al personal de evaluación desempeño. Evidencia: Fichas de evaluación firmadas y selladas por el personal evaluado.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	Se realizan las Mesas Operativas, están son realizadas todas las semanas, en estas son analizadas las problemáticas más relevantes del ADN en procura de soluciones oportunas y efectivas. EVIDENCIAS: Informes de Mesa Operativa.	
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.	Se involucra a los directivos y encargados departamentales en la formulación del POA. EVIDENCIAS: Correos por Direcciones y Departamentos.	
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		No se evidencia que se procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados.

organización.		
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Se procura que todos los colaboradores estén debidamente identificando proporcionándoles distintivos (Carnet), camisetas y camisas con el logo de la institución. EVIDENCIAS: entregas de carnet y uniformes.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se han aplicado Encuesta de Clima Laboral
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.	El ayuntamiento cuenta con buenas condiciones ambientales de trabajo. Evidencias. Instalaciones físicas apropiadas e higiénicas.	
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	En el ayuntamiento los empleados cuentan con un horario flexible de trabajo. Este horario va desde 8 de la mañana hasta las 5 de la tarde, de lunes a viernes. EVIDENCIAS: Sistema de ponche.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se les otorgan licencias médicas a todos aquellos colaboradores que las requieran y cumplan con los requisitos para poder optar por estas. EVIDENCIAS: certificados de licencias, permisos de recursos humanos a empleados por licencias.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se les brinda especial atención a los Empleados con discapacidad sin hacerlo sentir diferentes, se han habilitados rampas de accesibilidad y espacios para carros en diferentes áreas.	

	EVIDENCIAS: Rampas, informes.	
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 realiza.
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.	En ayuntamiento cuenta con la constitución de la Asociación de Servidores Públicos. EVIDENCIAS: Resolución que crea la asociación de servidores públicos del ayuntamiento del Distrito Nacional.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.	El Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN) tiene una variedad de acuerdos y convenios para diversos propósitos, como la cooperación interinstitucional, la regulación de la construcción, el apoyo a grupos vulnerables y la promoción de la inclusión social. Dentro de estos acuerdos podemos citar. MITUR, 911, POLICIA NACIONAL, Sociedad Civil, La CAASD, Comunitarios para PPM, entre otros. También por medio del Consejo de Desarrollo Municipal, se identifican los socios claves. EVIDENCIAS: Informe de reuniones sostenidas por el Consejo de Desarrollo, publicaciones de acuerdos en portal Web Institucional, redes sociales, entre otros	

	medios de comunicación.	
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>Para el mes de mayo-2021 participamos en la firma juntos a otros alcaldes y alcaldesa del país a la firma de la Carta Compromiso de Neutralidad de Carbono al 2050, la cual busca combatir los efectos del cambio climático y asegurar un futuro sostenible para el planeta.</p> <p>Instituciones como la CAASD, Medio Ambiente, Obras Públicas, Salud Pública Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) entre otras entidades nos hemos comprometido a realizar trabajos para que beneficien de manera directa a cada ciudadano del D.N.</p> <p>EVIDENCIAS: Acuerdos, Interinstitucionales. Informes y minutas de reuniones y encuentros.</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>En los acuerdos está definida las responsabilidades mutuas en la gestión de las alianzas. El Ayuntamiento del Distrito Nacional favorecerá el desarrollo de los proyectos y alianzas, facilitando medios técnicos y el personal adecuado para cada caso, así como recursos económicos cuando así se acuerde.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos, informes de encuentros, página Web www.adn.gob.do, Redes Sociales, Mural Informativo, acuerdos, minutas.</p>	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>En el CENTRO FUTURO contamos con alianzas con ALTICE DOMINICANA, INAGUJA, INFOTEP, entre otras empresas.</p> <p>EVIDENCIAS: Publicaciones en página Web, redes sociales, medios de comunicación.</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>Se evidencia la creación e implementación del Sistema Integral de Gestión Administrativa y Financiera (SIGAF) para el Módulo de Compras y Suministro. Se evidencia la existencia de un archivo y/o registros de proveedores que es verificado en cuanto a que cumpla con los requisitos de la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06 y es confirmado con la base de datos de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII). (Existe de manera digital en el Sistema o en la DGII, ingresando su cédula o con la RNC.</p> <p>EVIDENCIAS: Expediente de cada proceso de compras. Base de dato de la DGII. Portal De Compras y Contrataciones Pagina Web de la Institución www.adn.gob.do.</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>La institución cuenta con la Oficina de Libre Acceso a la información pública, Portal-Página Web. Además, línea 311 y la APAP MISANTODOMINGO.</p> <p>Contamos con buzones de quejas y sugerencias, los cuales están ubicados en áreas estratégicas de las direcciones operativas y funerarias municipales del ADN.</p> <p>También el ayuntamiento realiza anualmente el cabildo abierto para dar inicio a la implementación del presupuesto participativo mediante asambleas y encuentros zonales.</p> <p>EVIDENCIAS: Reportes de incidencias trimestrales de la APP MISANTODOMINGO, Desarrollo del Cabildo abierto, informes y minutas de reuniones y encuentros sostenidos entre los munícipes y la</p>	

	institución.	
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>A través de buzones de sugerencias, ubicados estratégicamente en las funerarias municipales y áreas operativas de la institución son recogidos los datos sobre evoluciones del servicio brindado a los munícipes.</p> <p>También contamos con el apoyo de nuestra APP MISANTODOMINGO, Centro de Respuesta Rapida y las diferentes vías de comunicación que tenemos disponibles en la institución para los munícipes.</p> <p>EVIDENCIAS: Informe de reporte trimestral de la APP, Informes de encuestas y de ciudad del Observatorio Ciudadano.</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>En la Página Web de la Institución están publicados todos los servicios y tramites a cumplir que ofrece el ADN.</p> <p>EVIDENCIAS: Página Web www.adn.gob.do Redes Sociales.</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 elaboración del presupuesto anual del Ayuntamiento del Distrito Nacional se deriva de los lineamientos planteados en el POA (Plan Operativo Anual), por programa y por Dirección, relacionada al Plan Estratégico Distrito Nacional (PEDN). Dándole fiel seguimiento al cumplimiento de las ejecuciones presupuestarias.</p> <p>EVIDENCIAS: PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2025 y el Plan Municipal de Desarrollo, PMD está en proceso de revisión para ser aprobado por el Concejo Municipal.</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.		No se evidencia escala salarial
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Elaboramos nuestro Plan Anual para permitir mejor resultado de ejecución presupuestaria y financiera. EVIDENCIAS: Ejecución y Seguimiento al Plan Operativo Anual.	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.	Se realizan y envían reportes mensuales de ejecución presupuestaria por dirección. Cada director monitorea y ejecuta de acuerdo a sus disponibilidades presupuestarias. EVIDENCIAS: Informes a la Alcaldesa, directores, reporte de flujo de efectivo, informe de ejecución de los ingresos y gastos.	
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.	En la Planificación Presupuestaria, nuestros presupuestos están enfocados en el Marco del Plan Estratégico del D.N. y regulados por los lineamientos generales que establece la Dirección General de Presupuesto. EVIDENCIAS: Informe de ejecución trimestral.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Todos los registros contables se manejan y están bajo la responsabilidad del Dpto. de Contabilidad. EVIDENCIAS: Informes trimestrales, procesos de compras, Estados Financieros, Informes de Auditoría Interna.	

<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>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria a través de los diferentes controles y cruce de reportes, y se gestiona un uso eficiente de los recursos financieros por medio de la ejecución presupuestaria alineada a la formulación y a los Planes operativos.</p> <p>EVIDENCIA: Se publica en nuestra página web la ejecución presupuestaria trimestral y la nómina mensual.</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>		No se evidencia
<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>A través de nuestro portal Web. www. Adn.gob.do están disponibles las informaciones generales del ADN y los servicios brindados, También contamos con el Centro de Respuesta Rápida y El Departamento De libre acceso a la información OAIM, estos están actualizados con las informaciones relativas a la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Captura de pantalla del portal institucional e histórico de llamadas de nuestro Centro de Respuesta Rápida.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>		No se evidencia

<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>En nuestra página Web y APP MISANTODOMINGO podemos contar con un sistema de gestión que nos ayuda a dar respuesta a las necesidades de la ciudad en base a la operatividad de la Institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Página web Institucional, www.adn.gob.do, APP Misantodomingo, -Política de Comunicación Institucional Redes sociales, Reportes estadísticos de resultados realizado por el área de tecnología.</p>	
<p>5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.</p>	<p>En nuestra página Web los munícipes pueden acceder a informaciones relativas a la nómina de la institución, la cual es subida a nuestro portal Web cada mes, a su vez también pueden encontrar en la misma quienes conforman el Consejo de Desarrollo, bajo la sombrilla de servicios y nombres bajo la dirección de Planeamiento Urbano podemos identificar los responsables del proceso para otorgar licencias urbanísticas y, por último, el ranking del SISMAP Municipal.</p> <p>Ranking ultimo corte al 23 de junio 2025 Posición SISMAP GENERAL 12 SISMAP GESTION MUNICIPAL posición 21/ puntuación 79.07 SISMAP SERVICIOS posición 6 / puntuación 91.20</p> <p>EVIDENCIAS: Ranking SISMAP Municipal Y SISMAP Servicios.</p>	
<p>6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>		<p>No se realiza</p>

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

	Puntos Fuertes	
--	-----------------------	--

<p>Documento Externo SGC-MAP</p>

Ejemplos	(Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El ayuntamiento tiene una App para realizar quejas, denuncias y reclamaciones sobre los diferentes servicios que brinda la institución. Evidencia: Reportes mensuales/ App MISANTODOMINGO.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>En nuestra página Web y APP Mi Santo Domingo podemos contar con un sistema de gestión que nos ayuda a dar respuesta a las necesidades de la ciudad en base a la operatividad de la Institución. EVIDENCIAS: - SISMAP Municipal, Página web Institucional, www.adn.gob.do, APP Misantodomingo, -Política de Comunicación Institucional Redes sociales, Reportes estadísticos de resultados realizado por el área de tecnología.</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)</p>		<p>No se ha implementado un monitoreo y evaluación de las tecnologías usadas.</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>El ADN ha hecho inversiones prioritarias para que la infraestructura tecnológica pueda responder a las demandas crecientes por lo que ha implementado el uso de tecnologías y su eficiencia, la automatización de las operaciones normales, constantes entrenamientos y capacitación del personal, como un valor asociado al grado de conocimiento del actor principal de las mismas, que en todo caso es el factor humano, como por ejemplo con la implementación de los sistemas de Transparencia Documental (TRANSDOC) y Trámite Regular Estructurado (TRE). El uso de la tecnología para el bienestar de los ciudadanos, se demuestra en el uso de la nueva instalación de las plataformas para los sistemas TRANSDOC, TRE y APP MISANTODOMINGO.</p> <p>EVIDENCIAS: APP Mi Santo Domingo. } La gestión de</p>	

	proyectos y tareas Cada proyecto se hace en base a una planificación en cuanto al tiempo y recursos a destinar.	
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	La institución proporciona servicios en línea de una manera inteligente: tales como son la 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. EVIDENCIAS: APP MISANTODOMINGO. Línea 311 y Centro de Respuesta Rapida.	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se evidencia
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.	Como ente responsable de sensibilizar y trabajar con el cuidado del medioambiente, tratamos de reducir las impresiones utilizando las vías electrónicas de comunicación, por lo que nos percatamos que todos los colaboradores administrativos tengan sus correos y flotas de comunicación, así como motivamos al rehúso del papel. EVIDENCIAS: Socialización de las 3Rs.	

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>Los espacios públicos disponibles se encuentran distribuidos, acorde con las necesidades del ciudadano y regulada por la administración del Ayuntamiento del Distrito Nacional, las cuales se ubican de acuerdo a las funciones en la Institución. Garantizamos la accesibilidad y seguridad tanto para el cliente interno como el externo.</p> <p>EVIDENCIAS: Documentos informativos, Página Web, fotos, entre otras.</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>La institución cuenta con amplio espacio para parqueo de vehículo y un área específica para los ciudadanos/cliente y empleados, cuenta con ascensor y rampas de acceso.</p> <p>Evidencia: Fotos de los parqueos, foto ascensor y rampas</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>No existe política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El Ayuntamiento del Distrito Nacional mantiene varias de sus instalaciones al servicio y disposición de la demanda local, como son la Biblioteca Municipal Infantil “Las Letras Chiquitas”, Los Salones multiuso de los Girasoles y la Zurza, también se dispone de una red de parques que cuentan con áreas de gazebo para el disfrute y uso de nuestros ciudadanos clientes.</p> <p>EVIDENCIA: Instalaciones disponible para la comunidad.</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>El Ayuntamiento del Distrito Nacional, cuenta con flotillas, destinadas al uso del personal de la Institución, para realizar labores fuera de la sede.</p> <p>EVIDENCIAS: Contratos de compras y alquileres de</p>	

	medios de transportes, fotos informes.	
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>Adecuada la accesibilidad física de los edificios de acuerdo a las necesidades de los empleados y ciudadanos. La edificación de la sede principal cuenta con rampas para personas con discapacidad, que les permiten acceder a todas las áreas de servicio al ciudadano, además de contar con ascensores para el acceso a demás pisos de la sede, escaleras de emergencias debidamente señalizadas, además de un ascensor de carga.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos, registro de procesos de levantamiento para identificar áreas de accesibilidad.</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)	Areas 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>El ayuntamiento cuenta con un departamento de Normas y procesos, el cual documenta y actualiza cada uno de los manuales de procesos que requiere cada dirección.</p> <p>EVIDENCIAS: Manuales de Procedimientos físicos y digitales por dirección.</p>	
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>		<p>No se evidencia que se diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p>		<p>No se evidencia que se analizan los riesgos y factores críticos de éxito de los objetivos.</p>
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>El ayuntamiento cuenta con un manual de organización y funciones que sirven para asignar las responsabilidades y competencias según proceso. Evidencias: manuales de cargos y de funcione</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.</p>		<p>No se evidencia que se simplifica los procesos de forma regular.</p>
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se evidencia que impulsa la innovación y la optimización de procesos.</p>
<p>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.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>El departamento de tecnología cuenta con un manual de políticas y procedimientos donde se garantiza la protección de los datos de la institución. Evidencia: Políticas y Procedimientos de la Dirección de Tecnología</p>	

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>No se evidencia que se gestiona activamente el ciclo de vida activamente el ciclo de vida los productos y servicios.</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>La institución cuenta con el APP MISANTODOMINGO, en la que los munícipes pueden manifestar sobre cómo se sienten en relación a la cartera de servicios brindados.</p> <p>También contamos con los buzones de sugerencias, ubicados en las diferentes áreas de servicios de la institución son una fuente eficiente para captar la percepción de los ciudadanos en cuanto a servicio, infraestructura, tiempo entre otros criterios de evaluación.</p> <p>En adición a los dos medios antes mencionados, los ciudadanos se manifiestan a través de encuestas, con los datos arrojados por estas, la institución se asegura de que la información sea adecuada y fiable, que esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los ciudadanos y de informarle sobre posibles cambios realizados en cada servicio.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de los Buzones de Sugerencias, Observatorio de Servicios Públicos (M.A.P.), colocación de pantalla de turno en la Dirección de Registro Civil, Buzones de Sugerencias instalados en áreas operativas y funerarias municipales, Centro de Respuesta Rápida, APP MISANTODOMINGO Y Formularios.</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>El ayuntamiento creó el departamento de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos.</p> <p>Evidencia: resolución que crea a comisión y departamento de género.</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos).</p>	<p>Se promueven los servicios en la página web de la institución, la web tiene cuenta con una herramienta de idiomas, tipos de letras, etc.</p> <p>EVIDENCIAS: Se promueven los servicios en la página web de la institución, la web tiene cuenta con una herramienta de idiomas, tipos de letras, etc.</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>Conjuntamente con el consenso las máximas autoridades y directores de las áreas operativas son definidos los procesos claves, en los cuales se definen las responsabilidades y actores involucrados en la actualización de la cartera de servicios brindados.</p> <p>EVIDENCIA: Cartera de Servicios.</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.		No se realiza.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		No se evidencia grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios.
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia que se incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se evidencia que se acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>El ayuntamiento en asociación con la CAASD pone a disposición de los ciudadanos una estafeta de pago, ubicada en el Palacio Municipal.</p> <p>EVIDENCIA: Estafeta de pago. pago ubicada en el Palacio Municipal.</p>	

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:

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.</p>	<p>Hemos implementado por diversas vías de comunicación una interacción con nuestros ciudadanos (Pagina web, buzones, encuestas, redes sociales, App mi Santo Domingo, actividades con diversos grupos de interés). Consultas y seguimiento de casos reportados a través de nuestra APP Mi Santo Domingo.</p> <p>Las redes sociales son unas herramientas eficientes el ADN cuenta con una sección</p> <p>Evidencias.</p> <p>Estadísticas de casos reportados y casos solucionados enero - junio 2025, a través de la plataforma de Repuesta Rápida:</p> <p>Mi Santo Domingo (APP).</p> <p>1. Manejo de desechos Enero - junio 1917 casos reportados en este período (MSA). 1613 Casos solucionados y cerrados para un 84.5% 304 que no procedían para reclamos, para un 14.50% para un 100% sobre el total trabajado.</p> <p>EVIDENCIAS: - Estadísticas de Encuestas sobre Casos Reportados, estos se encuentran publicados en el SISMAP SERVICIOS-Hito 1.01.36. Informes sobre Casos reportados y Resumen de casos Fotos. Casos reportados</p>	
<p>2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar,</p>	<p>Se realizaron encuesta de percepción y satisfacción en los servicios brindados a los ciudadanos relacionados a las direcciones operativas de la institución.</p> <p>1. Se realizó una encuesta para medir el trato y nivel de atención que se les brinda a los Munícipes, los</p>	

<p>recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>resultados obtenidos dicen que en general el 91.43% está satisfecho con los servicios que brinda el ayuntamiento y el restante 8.57% dijo que no está satisfecho.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción, Planeamiento Urbano, Funerarias municipales, entre otras áreas, en donde los encuestados manifestaron, en sentido general, sentirse satisfechos con el servicio brindado en estas áreas.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).</p>	<p>Se toma en cuenta la opinión de los munícipes en el proceso del presupuesto participativo municipal. Según las actas levantadas para el proceso de PPM 2025 Se estima que unas 750 personas participaron en el proceso para la escogencia de obras a construir por sectores, por lo que tenemos una participación directa: 59% hombres y 41% de mujeres.</p> <p>Evidencia: Actas de las asambleas comunitarias y análisis de participación según género PPM 2025.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.</p>	<p>Contamos con informaciones generales de la institución publicada en nuestro portal Web y en el SISMAP, como, por ejemplo: La publicación de la nómina, ejecución presupuestaria, procesos de compras, etc.</p> <p>EVIDENCIAS. Portal Web Institucional y portal del SISMAP.</p>	<p>No se evidencia encuestas de opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles.</p>
<p>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.</p>		<p>No se evidencia opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.</p>

--	--	--

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>En institución está ubicada en el Centro los Héroes, lugar de fácil acceso tanto en transporte público como privado, el horario de prestación de servicios es de 8:00 am hasta 5:00 p.m.</p> <p>El Ayuntamiento de cuenta con un ascensor y rampas en la parte trasera los cuales las personas con discapacidad tienen acceso.</p> <p>También la institución cuenta con una Dirección de Registro Civil y Conservaduría de Hipotecas existe el sistema de Ventanilla Única, así mismo dentro de la Cartera de Servicios se perciben algunos costos de los servicios ofrecidos y otros servicios son gratuitos.</p> <p>Así mismo la institución está enfocada en facilitar a los usuarios el acceso a través de la tecnología, trabajo remoto, línea de atención al ciudadano para los diferentes servicios.</p> <p>EVIDENCIAS: Fotos de la Ventanilla Única. Documento de la Cartera de Servicios.</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>Se evalúan los servicios y la calidad de la atención ciudadana, cada tres meses, permitiendo contar con una serie histórica del desempeño de los servicios y la gestión.</p> <p>1. Informe de Resultado Encuesta para determinar atributos de calidad en los servicios ofrecidos en la Alcaldía del Distrito Nacional, la cual conto con una muestra total de 309 ciudadanos encuestados, y se</p>	

tomó como metodología para realizar dicha encuesta el modelo Servqual. Sectores evaluados:

Sectores evaluados: C1, C2 Y C3.

Unidades operativas involucradas:

1. Dirección de Gestión Ambiental - para un 89% de satisfacción.
2. Dirección de Aseo Urbano - para un 82.4% de satisfacción.
3. Dirección de Mantenimiento y Obras Comunitarias - para un 92.5% de satisfacción.
4. Dirección de Infraestructura Urbana para un 90, 3% de satisfacción.
5. Dirección de Desarrollo Comunitario para un 92. 9% de satisfacción.
6. Dirección de Servicio Social para un 98.2 % de satisfacción.
7. Dirección de Servicios Públicos para un 91.4% de satisfacción.
8. Dirección de Tránsito y Movilidad Urbana para un 87,1% de satisfacción.
9. Dirección de Defensoría y uso de Espacios Públicos para un 83.9c de satisfacción.

Evaluación realizada a los servicios brindados en las Funerarias Municipales pertenecientes al ADN, 31/05/2025).

2. Informe de Resultado buzón de sugerencias, evaluación de los servicios funerarios.

1. Las Funerarias Independencia y San José 97% de satisfacción.
2. La funeraria de Gualey 94.6 de satisfacción.
3. La Zurza - para un 95.3% de satisfacción.
4. Los Girasoles para un 97.2% de satisfacción.

	<p>5. Funeraria de Villa Juana no presentaron incidencias a la fecha 31/05/2025).</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de encuestas realizadas periódicamente, formularios para los Buzones de Sugerencias, e Informe de Resultado buzón de sugerencias.</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>La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). Se da preferencia especial en la atención a personas con condiciones especiales (edad Salud), Instrucciones en los Centros de Atención, cartelillos o letreros. Se da preferencia especial en la atención a personas con condiciones especiales (edad Salud).</p> <p>EVIDENCIAS: Instrucciones en los Centros de Atención, cartelillos o letreros.</p>	No hay mediciones.
<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>		No se evidencia
<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>Alto, a través de encuestas se mide el nivel de percepción del cliente.</p> <p>Evaluación realizada a los servicios brindados en las Funerarias Municipales pertenecientes al ADN, 31/05/2025).</p> <p>2. Informe de Resultado buzón de sugerencias, evaluación de los servicios funerarios.</p> <p>1. Las Funerarias Independencia y San José 97% de satisfacción.</p> <p>2. La funeraria de Gualey 94.6 de satisfacción.</p> <p>3. La Zurza - para un 95.3% de satisfacción.</p> <p>4. Los Girasoles para un 97.2% de satisfacción.</p> <p>5. Funeraria de Villa Juana no presentaron incidencias a la fecha 31/05/2025).</p>	

	EVIDENCIAS: Informes de encuestas realizadas periódicamente, formularios para los Buzones de Sugerencias, e Informe de Resultado buzón de sugerencias.	
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	<p>La organización ofrece los servicios de todos sus departamentos en un horario de 8:00 am-5:00 p.m. En nuestra página web, están descritos los servicios y horarios de asistencia.</p> <p>Evidencias. Monitoreo de la calidad de los servicios brindados por la institución, en donde el 92.7% lo valora como bueno el tiempo de espera en la prestación del servicio Registro Civil, Funerarias y Cementerios. Resultados de las encuestas realizadas a usuarios de estos servicios.</p>	
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se evidencia mediciones sobre opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.

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 objetivo principal es Eficientizar los procesos y los tiempos de tramitación de permisos y servicios municipales, por lo que son constantemente monitoreados en mira a mejorar, tiempo de espera del cliente.</p> <p>Encuesta de satisfacción realizada a usuarios de los servicios de la Direccion de Planeamiento Urbano, sobre duración entre el momento de recepción de la solicitud por parte del ADN y la entrega del servicio.</p> <p>La cual arrojo que un 93% se encuentra satisfecho con los tiempos de respuestas sobre la solicitud realizada.</p> <p>EVIDENCIAS. Tabla de identificación de solicitudes de trámites y permisos, tiempos de respuestas de la Direccion de Planeamiento Urbano, esta es realizada trimestralmente y se encuentra disponible en el portal del SISMAP MUNICIPAL- Subindicador 2.03.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>	<p>Con el objeto de medir el nivel de satisfacción de los contribuyentes y los ciudadanos, la institución cuenta con el Centro de Respuesta Rápida, el cual canaliza y procesa cada una de las solicitudes o reclamos que recibe en tiempo oportuno. También contamos el APP MISANTODOMINGO.</p> <p>Estadísticas de casos reportados y casos solucionados enero - junio 2025, a través de la plataforma de Repuesta Rápida:</p> <p>Mi Santo Domingo (APP).</p> <p>1. Manejo de desechos Enero - junio 1917 casos reportados en este período (MSA). 1613 Casos solucionados y cerrados para un 84.5% 304 que no procedían para reclamos, para un 14.50% para un 100% sobre el total trabajado.</p>	<p>No hay mediciones.</p>

	<p>EVIDENCIAS: - Estadísticas de Encuestas sobre Casos Reportados, estos se encuentran publicados en el SISMAP SERVICIOS-Hito 1.01.36.</p> <p>Evaluación realizada a los servicios brindados en las Funerarias Municipales pertenecientes al ADN, 31/05/2025) A través de los buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Informe de Resultado buzón de quejas y sugerencias, evaluación de los servicios funerarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las Funerarias Independencia y San José 97% de satisfacción. 2. La funeraria de Gualey 94.6 de satisfacción. 3. La Zurza - para un 95.3% de satisfacción. 4. Los Girasoles para un 97.2% de satisfacción. 5. Funeraria de Villa Juana no presentaron incidencias a la fecha 31/05/2025). <p>Evidencia: Informe realizados trimestralmente.</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.</p>
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		<p>No se evidencia indicadores</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Toda la información relativa a la gestión de los servicios y productos que ofrece el ADN se encuentra disponible en el Portal del ADN (www.adn.gob.do), app MiSantoDomingo, línea 311, el Observatorio Nacional de Servicios Públicos del MAP (observatoriodeserviciospublicos.gob.do). Así como las distintas fuentes digitales que posee la Institución y en la plataforma del SISMAP GESTION MUNICIPAL y de Servicios.</p> <p>EVIDENCIAS: www.adn.gob.do. Y plataforma SISMAP.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.</p>	<p>Informaciones como la nómina, presupuesto, procesos de compras, etc., se encuentran disponible en nuestro portal Web. Y para aquellas que no se encuentran colgadas en el mismo, contamos con la disponibilidad y precisión de las informaciones se obtienen a través de Oficina Acceso a la Información., las cuales son facilitada al cliente vía solicitud, página Web.</p> <p>EVIDENCIAS: Portal Web Institucional. Portal del SISMAP. Cumplimiento de leyes y normativas de ejecuciones presupuestarias, procesos de compras.</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.</p>	<p>A través de los diferentes órganos rectores la institución rinde informe periódicamente basado en su Plan Operativo Anual.</p> <p>EVIDENCIA: Informes trimestral del Plan Operativo Anual, Ejecuciones colgadas en nuestro portal Web y en el SISMAP GESTION MUNICIPAL y SISMAP SERVICIOS.</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>		<p>No se evidencia Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La institución labora en un horario de 8.00 a.m. a 5.00 p.m. En el caso específico de los servicios brindados por</p>	

	<p>la Dirección de Registro Civil, está ofreciendo sus servicios al público de 8.00 A.M. A 3.30 P.M.</p> <p>EVIDENCIAS: Los ciudadanos pueden informarse de los procesos y costos de los mismos a través de la página Web de la institución. www.adn.gob.do.</p>	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	<p>Toda la información relativa a la gestión de los servicios y productos que ofrece el ADN, como son tiempo de respuesta y costo de los mismos se encuentra disponible en el Portal del ADN (www.adn.gob.do), así como las distintas fuentes digitales que posee la Institución.</p> <p>EVIDENCIA: www.adn.gob.do.</p>	
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.	<p>Los costos de los servicios brindados por la institución se encuentran detallados en nuestro portal Web. Brochure y APP MI SANTO DOMINGO.</p> <p>EVIDENCIA: www.adn.gob.do. Opción servicios.</p>	
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.	<p>Esta se encuentra disponible en el portal Web de la institución, mural informativo y redes sociales.</p> <p>EVIDENCIA: www.adn.gob.do. Se puede encontrar como derechos y deberes de los munícipes, según Ley 176-07 del Distrito Nacional y los Munícipes.</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p>	<p>Se realizan convocatorias para el presupuesto participativo, por comunicaciones escritas y por listados, en el presupuesto participativo 2025 participaron un promedio de unas 1450 personas.</p> <p>Evidencia: listas de asistencia en asambleas por bloques, informe de participación de delegados zonales y de participación por género.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Trimestralmente se realiza un informe de las quejas y sugerencias y el tratamiento dado a cada una de estas recibidas a través de los diferentes canales con los que cuenta la institución.</p> <p>Evidencia: Informes colgados en el SISMAP</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 municipio que requiere los servicios de la entidad municipal.</p>		No se evidencia
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>		No se evidencia indicadores sobre el cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
<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>A través del Cabildo Abierto los municipios pueden expresar sus necesidades centralizadas en sus sectores, esto se realiza involucrando a las juntas de vecinos, y a su vez los delegados de bloques, los cuales son los que al final eligen las obras a desarrollar en su barrio o sector.</p> <p>Evidencia: Listas de asistencia en asambleas por bloques, informe de participación de delegados zonales y de participación por género.</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>		No se evidencia
<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>		No se evidencia
<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La institución es monitoreada en materia de transparencia por los indicadores establecidos en el SISMAP Municipal y SISMAP Servicios.</p> <p>Evidencias: SISMAP MUNICIPAL Y SISMAP SERVICIOS.</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:

Documento Externo
SGC-MAP

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia indicadores sobre la opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>		<p>No se evidencia indicadores sobre la opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p>	<p>Participación de todo el personal de la Dirección Comunitarias iniciativas que impactan a las comunidades, tanto en lo social, educación y deportes EVIDENCIAS: Informes, redes sociales.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes, redes sociales. Página Web.</p>	<p>No hay mediciones</p>
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>	<p>Hay lineamientos definidos en Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Gestión Humana, acerca de solicitar, aceptar o recibir ventajas o beneficios en dinero o en especie, por facilitar a terceros la adquisición de bienes y servicios del Ayuntamiento. Se han realizado charlas informativas con el objetivo de concientizar acerca de las prohibiciones de conflictos de intereses de acuerdo a la ley 41-08 y la Constitución Dominicana. Se ha incluido esta información en la presentación de Inducción de</p>	<p>No hay mediciones</p>

	nuevos colaboradores. EVIDENCIAS: Manuales de Políticas y Procedimientos Institucional, documentados tanto físicos como digitales.	
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.	La institución cuenta con diversas vías de dialogo y consulta que hace que la comunicación sea más eficaz. EVIDENCIAS: Comunicaciones internas vía el correo electrónico y la herramienta del TRANSDOC, reuniones y talleres.	No hay mediciones.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	Compromiso con la educación ciudadana mediante los centros técnicos laborales, apoyo a los adultos mayores. Uso gratuito de funerarias municipales. Así como también la adecuación de mercados y cementerios, y salud a través de los dispensarios médicos. EVIDENCIAS. Informes trimestrales de sensibilizaciones realizadas en relación a residuos sólidos, entre otros temas que afectan las comunidades. Informes de jornadas de salud y orientación sanitaria.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se ha realizado encuesta de clima laboral
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se evidencia mediciones sobre 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.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se evidencia mediciones sobre. , la opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (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>Hemos creado mecanismos de controles internos en las áreas administrativas para fortalecer la transparencia y la integridad administrativa.</p> <p>En este contexto, se llevaron a cabo las siguientes acciones:</p> <p>Revisión y/o modificación de los Reglamento de los Fondos Especiales correspondientes a las direcciones administrativas, Revisión y/o modificación de los Reglamentos de Fondos de Cajas Chicas correspondientes a la dirección de Infraestructura Urbana, Dirección de Obras Comunitarias, Dirección de Recaudación y La Dirección de Tránsito y Movilidad Urbana.</p> <p>Actualizaciones de los fondos para el área de Protocolo perteneciente al Despacho de la Alcaldesa/o, Fondo Gobernación Parque Mirador Sur, y por último se apertura un nuevo fondo de caja chica destinado a la Secretaría General.</p> <p>Actualización de Normativa 17-2009 sobre la aplicación correcta de los procesos de Licitaciones, Compras y Contrataciones que establece la Ley núm. 340-06 y su Reglamento de aplicación núm. 490-07, Auditores permanentes en Tesorería, para revisión, monitoreo y</p>	

	control, tanto de los ingresos como los gastos. EVIDENCIAS: Manuales de Políticas y Procedimientos Institucional, documentados tanto físicos como digitales, Manuales de Organización y funciones documentados tanto físicos como digitales. Evaluación por desempeño realizadas anualmente.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se ha realizado
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se ha realizado
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se ha realizado
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha realizado
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se ha realizado
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		No se ha realizado

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

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

Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		
<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>Se realizan promociones de transversalidad entre departamento a solicitud del servidor y as direcciones, tomando en consideración el desempeño del mismo. Dentro de nuestro plan de mejoras institucional, esta aplicar la encuesta de clima laboral, por lo que estamos realizando todas las acciones pertinentes para iniciar la misma en coordinación con el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>EVIDENCIA: Acciones de personal con las promociones.</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.</p>	<p>Se ofrecen servicios de salud básica a los colaboradores y sus familiares en los diferentes centros de salud ubicados en el Distrito Nacional a través de la Dirección de Servicio Social. Siete (7) dispensarios médicos en sectores de vulnerabilidad. Jornadas de Salud. Operativos focales en los distintos sectores del D.N., en los que realizamos, consultas médicas, pruebas y vacunación, odontología, desparasitación, vacunación, entrega de canastillas y charlas a mujeres embarazadas, especial atención a niños motivándolos a juegos interactivos. También el intercambio de PLASTICOS POR JUGUETES Y PLASTICOS POR ESCOLARES.</p> <p>EVIDENCIAS: Registro de las actividades realizadas. Registro de las personas atendidas durante las Jornadas de Salud, Fotos, Redes.</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.</p>	<p>Hay accesos para todos los colaboradores a los servicios y programas Institucionales como son: Programas de Capacitación por GH, siete (7) Centros de Salud, uno (1) Cooperativa y cinco (6) Funerarias Municipales.</p> <p>EVIDENCIAS: Registros de los empleados que tienen Pólizas o Seguro de Salud Complementaria. – Registro de los empleados beneficiados con los servicios y programas institucionales.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.</p>	<p>Se ha realizados mejoras en algunas áreas a nivel de infraestructuras y equipamiento de mobiliarios y equipos informáticos para ayudar a que los servidores tengan mejor desempeño.</p>	<p>Mejorar de la infraestructura física de los baños del primer nivel. No hay mediciones</p>

EVIDENCIAS: Solicitud de las áreas a mejorar, informe de ejecución de trabajo, fotos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>No se evidencia resultados sobre La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera.</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>No se evidencia resultados sobre La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal.</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>La programación del plan anual de capacitación es vinculada a los resultados obtenidos en las evaluaciones del desempeño.</p> <p>EVIDENCIAS: Informes de indicadores de capacitaciones de empleados del ADN/Dirección de Gestión Humana.</p>	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

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

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>		No se evidencia resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.
<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>		No se evidencia indicadores que midan el uso de herramientas digitales.
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.</p>	<p>Se miden en los reportes trimestrales sobre el plan de capacitación, se imparten tres talleres mínimos trimestralmente a los cuales asisten unos 250 participante.</p> <p>Evidencia: informes trimestrales de capacitación colgados en la plataforma del SISMAP-Sub-indicador 1.05.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.</p>		No se evidencia

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>		No se mide el impacto
<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 cuenta con una reputación Aceptable por parte de los municipios. Contamos con canales de servicio, Facebook, Instagram, Twitter, página principal y portal de transparencia. Línea 311 y la APAP MISANTODOMINGO.</p> <p>Evidencias: Pantallazos canales de servicio.</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>		No se realizan mediciones
<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>		No se evidencia el impacto de organización

<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>		<p>No se realizan mediciones</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>No se evidencia mediciones</p>

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

<p>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>	<p>Para el 3 de abril 2024 - El ayuntamiento conjuntamente con USAID firmaron memorando para la eficiencia energética municipal, este se firma en el marco del Acuerdo entre los Estados Unidos y el Caribe para Enfrentar el Cambio Climático 2030 (PACC 2030) que ejecuta el Gobierno de los Estados Unidos, a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID)</p> <p>Incorporación de Mesa Temática para la Concertación Municipal Comunitaria. Otro ejercicio de participación ciudadana en el quehacer de la Alcaldía ha sido la creación de la Mesa Temática para la Concertación Municipal Comunitaria, que consiste en un 62 órgano socio comunitario, participativo, deliberativo y consultivo, para empoderar y motivar la integración de los representantes de la sociedad civil dentro del ámbito comunitario.</p> <p>EVIDENCIAS: Memoria Institucional, rede sociales e informes. 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. Juntas de Vecinos, Organizaciones barriales, y otros grupos, Rede sociales e informes, medios de comunicación, pagina Web.</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>Se realizan reuniones trimestrales del Consejo Económico y Social y posterior a este se realiza un informe de los temas tratados.</p> <p>Evidencia: informes trimestrales colgados en el portal del SISMAP, Indicador 2.01</p>	<p>No se ha medido</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</p>	<p>La dirección de comunicaciones realiza notas de prensa y actividades de las más relevantes y uso de redes sociales y también se publican de manera mensual en</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>	<p>nuestro portal Web, siendo estas las difusiones en redes, pagina Web, mural informativo digital y físico.</p> <p>Evidencia: Las noticias registradas sobre la alcaldía percepción positiva o negativa puedes afectar la repuesta del ciudadano ante la institución. Hasta el momento esto aceptable.</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>No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo.</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>No se evidencia</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>No se evidencia</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 munícipes o para empleados).</p>	<p>El departamento de Mitigación y Desastres cuenta con planes de contingencia, de evacuación, ruta de evacuación y levantamientos.</p> <p>Se realizó 1 simulacro de ruta de evacuación y uso de extintores en noviembre 2025.</p> <p>A través de la Dirección de Desarrollo Social se realizan 2 veces al año Jornadas de Vacunación.</p> <p>En colaboración con Salud Publica, La Direccion de Servicio Social del ADN, y Gestión Humana se imparten</p>	

	Programas de Prevención sobre el cáncer de senos, entre otras charlas de salud. EVIDENCIAS: Fotos de simulacros y de la capacitación.	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se miden
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia

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 indicadores ni mediciones de este tipo
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia indicadores ni mediciones de este tipo

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>Departamento de Capacitación desde enero 2025 a la fecha ha ejecutado su plan de Capacitación a todos los colaboradores, con el objetivo de hacer más eficientes los resultados de la operatividad de la institución. Hemos reforzados las áreas administrativas con talleres de Servicios al Clientes, Habilidades Gerenciales, Supervisión, Excel, Redes Sociales.</p> <p>EVIDENCIAS: Constancias de certificaciones emitidas por instituciones acreditadas, Registro de la asistencia y participación de los colaboradores durante las actividades de capacitación.</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se evidencia

4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se ha realizado
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.		No se mide
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>El ayuntamiento se ha mantenido entre los 10 primeros lugares en el Ranking Combinado del SISMAP Municipal y Servicios, obteniendo un promedio entre 80 y 85% en los últimos 3 informes trimestrales.</p> <p>Evidencia: tres últimos informes del SISMAP Municipal.</p>	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>La Dirección de Auditoría realizó arqueos sorpresivos a los fondos reponibles especiales y de caja chica desde el 01 de enero al 02 de abril 2025, teniendo como resultado una mayor eficiencia en cada una de las aéreas supervisadas. Revisión diaria de los ingresos que recibe la Institución.</p> <p>EVIDENCIAS: Sello de revisado y firma en el Documento de remesa ya validado por el auditor actuante e informe presentado por el Auditor actuante.</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.		No se evidencia resultados de reconocimientos
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>El cumplimiento del presupuesto es medido en los informes de ejecuciones presupuestarias trimestrales.</p> <p>EVIDENCIAS: Evidencias: informes de ejecuciones presupuestarias, Registro de Objetivos presupuestarios</p>	

	y financieros e informes, publicaciones página web, SISMAP GESTION MUNICIPAL.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia

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.