

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Ayuntamiento Municipal de El Cercado

FECHA:

08/05/2026

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

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>Tenemos misión, visión y valores, en el portal web y en recepción al entrar. La institución formula y desarrolla la misión y visión basada en el artículo 245 de la Constitución de la República y tomando en cuenta otros artículos vinculantes y su Ley orgánica 126-01 y reglamento de aplicación 526-09.</p> <p>Evidencia: está colgado en la página web del ayuntamiento municipal y placa acrílica en recepción.</p> <p>https://ayuntamientoelcercado.gob.do/quienes-somos/</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>El Ayuntamiento cuenta con un Código de Ética aprobado por el Concejo de Regidores, el cual se encuentra publicado en la plataforma de control interno NOBACI y se ha difundido entre todos los empleados a través de la pantalla informativa que tenemos en el ayuntamiento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Compromiso - en la visión y misión.• Oportunidad - se visualiza en la misión.• Excelencia - se visualiza en la visión.• Transparencia - se visualiza en la misión.• Integridad - misión y visión. <p>Estos son los pilares contenidos en su misión, visión, política y objetivos de calidad que impregnan el</p>	

	<p>modo operativo de la organización.</p> <p>Evidencias: documento y placa con valores alineados con la misión y visión de la institución, pantalla informativa.</p> <p>https://ayuntamientoelcercado.gob.do/quienes-somos/</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>Se han realizado reuniones periódicas y sesiones de socialización con todos los empleados y partes interesadas para comunicar la misión, visión y valores, utilizando diferentes canales de comunicación como reuniones, circulares y plataformas digitales.</p> <p>Evidencias: fotos y minutas de reuniones colgadas en la red social de Instagram del ayuntamiento.</p> <p>https://ayuntamientoelcercado.gob.do/quienes-somos/ https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o=</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>Tenemos como institución la misión, visión y valores de la institución. Se realizan reuniones para promover cambios positivos en beneficio del municipio y ciudadanos e identificar las diferentes problemáticas.</p> <p>Pero no se hacen las reuniones de maneras periódicas.</p> <p>Evidencia: fotos link de portal web https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o= https://ayuntamientoelcercado.gob.do/quienes-somos/</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<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>sí, tenemos el manual de ética. Se han implementado algunos reglamentos básicos para la prevención de conflictos de intereses y se han realizado capacitaciones iniciales sobre ética y transparencia.</p> <p>Evidencia: subido a NOBACI y resolución anexa en el documento de evidencias.</p>	
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>Se han llevado a cabo algunas actividades de integración que han ayudado a mejorar la comunicación entre equipos. Desde Recursos Humanos, se desarrollarán cursos de capacitación a través del INAP y la LMD Para reforzar los valores y relaciones humanas.</p> <p>Evidencia: Plan anual de capacitación, fotos de reuniones.</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>En colaboración con el Ministerio de Administración Pública (MAP), se ha desarrollado un organigrama y un manual de funciones. (tercer trimestre del año 2024) el cual, se encuentra en funcionamiento.</p> <p>Evidencias: (tercer trimestre del año 2024): Manual de Organización y Funciones laborado junto al MAP y aprobado.</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>Se ha elaborado un manual de funciones que define claramente las responsabilidades por áreas. Este manual ha sido parcialmente socializado con algunos departamentos clave.</p> <p>Evidencias: (tercer trimestre del año 2024): Manual de Organización y Funciones, registros de Reuniones de socialización con departamentos clave.</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>Algunos departamentos han comenzado a definir objetivos específicos y medibles, utilizando indicadores básicos para el seguimiento del desempeño. Desde el departamento de Recursos Humanos se lleva a cabo el proceso de evaluación de desempeño laboral.</p> <p>Evidencia: Evaluación de Desempeño Laboral 2025, la evidencia colgada en el sismap municipal. https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>Se ha iniciado el proceso para la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, y se han realizado algunas reuniones preliminares con el Concejo de Regidores para definir sus funciones. Algunas evidencias están colgadas en el sismap municipal y documentos físicos.</p> <p>https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</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>Si contamos con grupos que dan seguimiento a través de servicios comunitarios 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>https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o=</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.	Si, se usa un sistemas de control interno el cual, garantizan que las operaciones se realicen correctamente, se cumplan normas y se protejan los recursos.	
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.	El Ayuntamiento ha demostrado un fuerte compromiso con la mejora continua de la gestión municipal a través de la implementación del SISMAP. Se ha designado al Señor Cristian Encarnación como enlace responsable del sistema, quien coordina reuniones mensuales y semanales con los encargados de las diferentes áreas. Estas reuniones permiten socializar los avances, identificar oportunidades de mejora y compartir las buenas prácticas implementadas en otros municipios de la región. Gracias a esta estrategia, se han identificado iniciativas exitosas en materia de transparencia y participación ciudadana en este municipio, las cuales se han adaptado y aplicado en nuestro municipio, resultando en una mejora significativa en la puntuación de los indicadores correspondientes del SISMAP." Evidencias: en actas de reuniones mensuales, informes del enlace responsable sobre los avances en el SISMAP Municipal, y documentación de las buenas prácticas identificadas y compartidas en las reuniones.	
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.	Si se aplican los principios de la Gestión de la Calidad Total (TQM), lo cual implica: Planificar: definir objetivos y procesos. Desarrollar (hacer): ejecutar lo planificado. Controlar: evaluar resultados y detectar desviaciones. Actuar: corregir y mejorar continuamente.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Se implementa una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización a través del portal web, y desde la oficina de libre acceso a la información.	

	<p>Evidencia: SISMAP Municipal y plan de desarrollo municipal.</p> <p>https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p>	
<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se trabaja en equipo y los proyectos se elaboran con el equipo técnico y el encargado de planificación. La institución se sometió a un conjunto de remodelaciones y readecuaciones de los espacios que componen los distintos departamentos. Este proceso inició con un plan de acción que contempla la remodelación de las diferentes áreas.</p> <p>Evidencias: fotos de reuniones en la cuenta de Instagram, la planta física en buenas condiciones.</p> <p>https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o</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>Si se confirma 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. Se hace mediante reuniones con los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: reuniones con grupos de intereses.</p> <p>https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o</p>	
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Si, se impulsa activamente la innovación como parte de la cultura interna. En términos más claros:</p> <p>Se demuestra compromiso con la innovación: no se conforman con lo existente, sino que buscan nuevas ideas, mejoras y soluciones.</p> <p>Se promueve la mejora continua: se trabajan constantemente para optimizar procesos, productos o servicios.</p>	

	Y se fomenta la retroalimentación de los empleados: se escuchan opiniones, sugerencias y experiencias del personal, valorándolas como fuente de aprendizaje y cambio.	
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.	Las iniciativas de cambio importantes son comunicadas a los empleados a través de reuniones y circulares internas, y a los grupos de interés a través de informes específicos. Se hace a través de reunión para dar a conocer a los empleados y grupos de intereses. Evidencias: -fotos. https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?i_gsh=N2Nyd21yMjFqM3o=	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	Los líderes han demostrado un compromiso con el bienestar del personal, promoviendo actividades de motivación y apoyo, como talleres y sesiones de Formación para el desarrollo personal y profesional. Evidencias: Registros de talleres.	
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.	Si, el alcalde como máxima autoridad siempre está comprometido con que se trabaje cultivando los valores, se participe y capacite cada personal de la institución para dar servicios con calidad y de forma eficiente. Algunos líderes dentro de la organización han participado activamente en iniciativas de mejora continua y han promovido una cultura de integridad y respeto. Evidencias: Reportes de participación en actividades de mejora, evaluaciones de desempeño de líderes. Registro de participación en talleres.	

<p>3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La organización cuenta con un Código de Ética y conductas que promueve el respeto y la no discriminación. Se han realizado capacitaciones anuales sobre diversidad e inclusión para el 100% del personal. Además, existe un canal de denuncias confidencial gestionado por el área de tecnología y se han implementado protocolos de actuación para investigar y sancionar cualquier caso de acoso o discriminación."</p> <p>Evidencias: Canal de denuncias, Código de Ética, Capacitaciones.</p>	
<p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>	<p>La organización utiliza varios canales de comunicación, como reuniones, circulares y grupos para mantener informados a los empleados sobre asuntos clave.</p> <p>Evidencias: fotos de reuniones, circulares internas, la pantalla, grupos y redes sociales.</p>	
<p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se han llevado a cabo algunas iniciativas de capacitación y desarrollo profesional, con capacitaciones virtuales y presenciales y se proporciona retroalimentación periódica a los empleados.</p> <p>Evidencia: Registros de capacitaciones, certificados, foto en Instagram. https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o=</p>	
<p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La organización ha implementado una estrategia de delegación de autoridad que ha empoderado significativamente a los empleados. Al delegar responsabilidades en áreas como la gestión de medio ambiente y la toma de decisiones operativas, se ha fomentado un ambiente de trabajo más dinámico y participativo. Además, se han puesto en marcha programas de formación y capacitación para garantizar que los empleados cuenten con las</p>	

	<p>habilidades necesarias para desempeñar sus nuevas funciones. Los mecanismos de rendición de cuentas, como los informes periódicos y las evaluaciones de desempeño, aseguran que los objetivos se cumplan y se promueva una cultura de excelencia."</p> <p>Evidencia: reuniones y listados de participantes con los empleados promoviendo actividades de integración, motivación y empoderamiento, resultados de la evaluación de desempeño.</p>	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>Se ha establecido una cultura de aprendizaje que permea todos los niveles. A través de una variedad de programas de capacitación, oportunidades de desarrollo y un ambiente que fomenta la curiosidad y la búsqueda de conocimiento, se asegura de que los empleados estén equipados con las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos del futuro. La organización colabora significativamente en el desarrollo de sus empleados, ofreciendo programas de mentoría, acceso a plataformas de aprendizaje en línea.</p> <p>Evidencia: Plan Anual de Capacitaciones, capacitaciones virtuales y presenciales, listado de participantes, link de acceso, invitaciones.</p>	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se premian los esfuerzos individuales ni los de los equipos de trabajo, lo que desincentiva el desempeño.

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>La organización identifica y monitorea de forma continua las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, incluidas las autoridades políticas, considerando tanto el presente como el futuro, y comparte esta información internamente para alinear sus decisiones, estrategias y acciones con dichas demandas.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Se desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad se hace mediante acuerdos con instituciones de la comunidad.</p> <p>Evidencias: fotos de reuniones, listados de participantes.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión. Se ejecuta mediante levantamientos, para identificar necesidades y que puedan ser resueltas para el bien de la comunidad.</p> <p>Evidencias: visitas para identificar las diferentes problemáticas, fotos, documentos físicos con acuerdos.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>Si, la organización ajusta lo que hace en la práctica para que esté en coherencia con las políticas y decisiones del gobierno. Es decir, adapta sus planes, proyectos y actividades a las prioridades públicas (nacionales, territoriales o sectoriales), cumple con normativas vigentes y orienta sus resultados para aportar a los objetivos establecidos por las autoridades.</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>Se 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.). Tenemos el consejo municipal de desarrollo, donde están</p>	

	<p>integradas, instituciones, gremios y sindicatos del municipio.</p> <p>Evidencias: colgada al sismap municipal con las diferentes asociaciones profesionales, ciudadanos, etc. Evidencia en las actas.</p> <p>https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Algunos miembros del personal han participado en actividades y eventos organizados por asociaciones profesionales, lo que ha permitido un cierto grado de intercambio de conocimientos.</p> <p>Evidencias: Registros de participación en eventos, informes de actividades.</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>Se han implementado algunas campañas de comunicación y marketing para mejorar la visibilidad y la reputación de la organización, utilizando tanto medios tradicionales como digitales.</p> <p>Evidencias: Evidencias: captura de publicaciones, link de las páginas en donde se hacen las publicaciones.</p> <p>https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercadoigsh=N2Nyd21yMjFqM3o=</p> <p>https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p> <p>https://ayuntamientoelcercado.gob.do/quienes-somos/</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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<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>Si, el gobierno local evalúa constantemente lo que ocurre en su entorno (a nivel local, nacional e internacional) para tomar mejores decisiones, y lo hace con la participación de los regidores, de modo que las acciones, planes y políticas estén bien informados y respondan a los cambios que puedan afectar la gestión municipal.</p>	
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La entidad cuenta con un proceso sistemático para identificar y realizar levantamientos periódicos de las necesidades y Expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: desde el departamento de planificación y desarrollo municipal se hacen levantamientos con las diferentes comunidades para identificar sus necesidades y problemáticas. Fotos de reuniones y listados de participante, listado de necesidades y problemáticas.</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>Si, el gobierno local revisa las reformas y cambios en políticas públicas de distintos sectores (como salud, educación o infraestructura) para ajustar o redefinir sus estrategias, buscando mejores resultados para el municipio, y lo hace con la participación del Concejo de Regidores, asegurando decisiones más consensuadas y efectivas.</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>La entidad no realiza un análisis FODA ni una gestión de riesgos de manera regular para evaluar el desempeño interno y las capacidades organizativas.</p>
<p>5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.</p>	<p>El ayuntamiento ha implementado un sólido proceso de consulta ciudadana que culmina en un Cabildo Abierto, garantizando así la participación activa de la comunidad en la planificación del presupuesto participativo. A través de una amplia difusión en</p>	

	<p>medios locales, redes sociales y reuniones comunitarias, se invita a todos los ciudadanos a presentar sus propuestas y prioridades. Además, se han organizado talleres de capacitación para empoderar a la ciudadanía y facilitar su participación en el proceso. Las decisiones finales se toman de manera transparente en el Cabildo Abierto, al que asisten representantes de la comunidad y los medios de comunicación. Se establece un mecanismo de seguimiento y evaluación para garantizar que los proyectos aprobados se ejecuten de acuerdo con lo planificado y que los ciudadanos puedan verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Este proceso no solo asegura que el presupuesto municipal responda a las necesidades reales de la comunidad, sino que también fortalece el vínculo entre el gobierno local y la ciudadanía, fomentando la transparencia y la rendición de cuentas.</p> <p>Evidencia: presupuesto participativo, la alcaldía municipal ha implementado un conversatorio llamado la semanal municipal con los ciudadanos donde se plantean temas de mucha importancia y de interés de los ciudadanos, donde ellos tienen la libertad de preguntar sus inquietudes y expresar sus problemáticas.</p> <p>https://ayuntamientoelcercado.gob.do/transparencia/</p> <p>https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p> <p>https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o=</p>	
--	--	--

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Si, la organización convierte su misión y visión en objetivos claros y medibles, tanto a largo y mediano plazo (estratégicos) como a corto plazo (operativos), alineándolos con las prioridades del desarrollo local y en coherencia con las estrategias y planes nacionales y sectoriales, para asegurar una gestión organizada y orientada a resultados.</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>Actualmente, la organización no cuenta con un Plan de Desarrollo Municipal formalmente establecido, por lo que aún no se ha implementado de manera estructurada la participación de los grupos de interés en su formulación ni la actualización sistemática del mismo, incluyendo el eje de fortalecimiento institucional del gobierno local.</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>Si, el gobierno local promueve la participación activa de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, facilitando el acceso a la información y al proceso de decisión, y estableciendo mecanismos que permitan a los ciudadanos conocer y dar seguimiento a cómo se ejecutan los recursos asignados.</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>No se ha conformado una Comisión Permanente de Género para definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, ni se ha elaborado un plan de trabajo accesible públicamente a través del portal web del gobierno local.</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>La entidad ha iniciado algunos proyectos de reforestación y campañas de concientización sobre la reducción del consumo de energía en edificios municipales. Evidencias: proyectos de reforestación, fotos de la actividad en Instagram. https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercadoi?gsh=N2Nyd21yMjFqM3o=</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 entidad ha establecido un proceso de planificación presupuestaria anual que permite la asignación de recursos para proyectos clave y ha gestionado donaciones para algunos programas comunitarios.</p> <p>Evidencia: documento, presupuesto anual, plan de compras y contrataciones, evidencia en el sismap municipal.</p> <p>https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</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>La organización ha implementado una estrategia integral que prioriza el desarrollo comunitario y la mejora de los servicios. Se han definido claramente los objetivos estratégicos y se ha establecido un marco temporal para su cumplimiento. Para lograr esto, se han diseñado procesos y proyectos específicos, así como una estructura organizativa que garantiza la asignación de responsabilidades y recursos. A través de esta planificación estratégica, la organización asegura que sus acciones estén alineadas con las necesidades de la comunidad y que los recursos se utilicen de manera eficiente para maximizar el impacto social.</p> <p>Evidencia: - Fotos y minutas de las visitas a diferentes comunidades para ver las necesidades de las personas, pizarra donde están plasmados los proyectos a ejecutar en la oficina del alcalde.</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>Se han implementado planes específicos con indicadores de desempeño en algunas áreas clave, lo que ha permitido un seguimiento más efectivo del progreso en la consecución de los objetivos operativos.</p>	

	<p>Evidencias: Reportes de indicadores de desempeño.</p> <p>https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p>	
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>Se realizan reuniones periódicas y semanales donde se comunican las estrategias y planes operativos a los empleados, y se han establecido canales para la rendición de cuentas, como boletines internos, redes sociales, pantalla digital, reuniones departamentales.</p> <p>Evidencias: fotos de reuniones, pantalla digital, boletines informativos, redes sociales, sismap municipal.</p> <p>https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p> <p>https://www.instagram.com/ayuntamientoelcerca.do?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o</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 entidad ha organizado algunas sesiones informativas y ha utilizado plataformas digitales para socializar los objetivos y logros con los grupos de interés y el Concejo.</p> <p>Evidencias: invitaciones y publicación en página web.</p> <p>https://www.instagram.com/ayuntamientoelcerca.do?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o</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>Se han implementado sistemas básicos de monitoreo y evaluación, con reuniones mensuales y semanales para revisar el progreso y hacer ajustes en las estrategias y de la misma forma conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> <p>Evidencias: fotos de reuniones semanales, listados de participantes, visitas de contraloría, fedomu y la Liga Municipal.</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>Si, se identifican las necesidades de cambios Posibles y aplicando la tecnología en todo. El encargado de tecnología hace levantamientos y tomas notas de los posibles cambios positivos integrando la tecnología que se pueden llevar a cabo.</p> <p>Evidencia: listado de propuestas tecnológicas facilitadas por el encargado de tecnología.</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>Si, la organización fomenta una cultura de innovación y aprendizaje continuo, creando espacios para el intercambio de conocimientos y buenas prácticas entre instituciones, mediante acciones como la capacitación, con el fin de mejorar constantemente su desempeño.</p>	
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Si, la organización tiene establecida una política formal de innovación, la cual orienta sus acciones para mejorar y generar cambios. Además, comunica de manera clara sus objetivos y los resultados alcanzados a todos los grupos de interés relevantes, asegurando transparencia y participación en el proceso de innovación.</p>	
<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>Si, la organización fomenta que su personal proponga ideas nuevas y creativas para mejorar la gestión, responder mejor a las necesidades de los ciudadanos o clientes, optimizar recursos reduciendo costos y ofrecer bienes y servicios de mayor calidad y valor agregado.</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>Si en el presupuesto anual, se colocan las partidas que cada renglón planifica.</p> <p>Evidencias: documentos.</p>	
<p>6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.</p>	<p>Se toman en cuenta los resultados obtenidos y se hacen las mejoras necesarias.</p>	

	Evidencias: reuniones para tratar temas de mejora fotos y listado de participantes, convocatoria.	
--	---	--

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:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Si, la organización evalúa de forma regular cuántas personas y qué tipo de personal necesita, tanto ahora como en el futuro, según sus objetivos y estrategia, para asegurar que cuenta con los recursos humanos adecuados para cumplir sus metas.</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>La organización cuenta con una política de recursos humanos sólida y transparente que garantiza la equidad en todos los procesos. Basada en criterios objetivos, esta política guía el reclutamiento, la promoción, la remuneración y el desarrollo del talento, asegurando que se seleccionen a los candidatos más adecuados y se fomente el crecimiento profesional. Además, la delegación de responsabilidades y la asignación de funciones gerenciales se realizan de manera estratégica, considerando las competencias necesarias para enfrentar los desafíos futuros.</p> <p>Evidencia: Manual de Recursos Humanos.</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>La organización cuenta con un marco normativo sólido que rige la gestión de su talento humano. Este marco, compuesto por un manual y políticas de recursos humanos, garantiza que todos los procesos, desde la selección hasta la promoción, se basan en principios de equidad, mérito y diversidad. Al fomentar un equilibrio entre la vida laboral y personal y promover la responsabilidad social, la organización crea un</p>	

	<p>ambiente de trabajo justo y atractivo, donde todos los empleados tienen las mismas oportunidades de desarrollo profesional.</p> <p>Evidencias: Manual de política y procedimiento de Recursos Humanos.</p>	
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>La organización cuenta con un proceso de selección de personal riguroso y alineado con su estrategia. Este proceso se enfoca en identificar candidatos que, además de poseer las competencias técnicas necesarias, demuestren habilidades sociales de liderazgo, destreza digital e innovación. Al priorizar estas cualidades, se garantiza que los nuevos integrantes contribuyan al cumplimiento de la misión, visión y valores institucionales, impulsando el crecimiento y desarrollo de la organización.</p> <p>Evidencia: manual de política y procedimiento de Recursos Humanos, expediente del personal.</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>No se gestiona el desarrollo de la carrera profesional basado en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades, ni se evita la discriminación o exclusión en el Proceso.</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 organización fomenta una cultura de alto desempeño mediante la implementación de acuerdos de desempeño individualizados. Estos acuerdos, que se establecen en conjunto con cada empleado, definen objetivos claros y medibles. Este enfoque garantiza que el desempeño de los empleados esté alineado con los objetivos estratégicos de la organización y contribuye a un ambiente de trabajo altamente motivador.</p> <p>Evidencia: instrumentos físicos y digital de evaluación de desempeño laboral de los diferentes grupos ocupacionales.</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>No se evidencia si se 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>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La institución cuenta con un PAC (Plan Anual de Capacitación) que establece un marco para el desarrollo de competencias de los empleados, abordando tanto necesidades actuales como futuras. Se implementa mediante las capacitaciones que se desarrollan durante todo el año a través del INAP y la LM para mejorar la competencia de cada empleado.</p> <p>Evidencia: certificado, listados de participantes, PAC aprobado 2026.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>Se han realizado algunas actividades bajo el PAC para atraer y desarrollar talentos, enfocándose en las áreas de mayor necesidad según la misión y visión de la organización.</p> <p>Se implementa mediante reuniones para mejora, misión, visión y desarrollo de valores.</p> <p>Evidencia: a través del comité de calidad.</p>	

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>El PAC incluye módulos de aprendizaje electrónico y algunas iniciativas de formación innovadora, aunque su alcance es limitado.</p> <p>Evidencias: PAC, evaluaciones de programas de formación.</p> <p>El PAC contempla la identificación de necesidades de capacitación y establece planes de desarrollo de competencias individuales, enfocándose en áreas clave como la gestión municipal y el desarrollo de liderazgo.</p> <p>Evidencias: Planes individuales de desarrollo, reportes del PAC.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Si, desde Recursos Humanos se le da una mentoría a cada empleado nuevo y se le explica cuáles son las funciones por desarrollar.</p> <p>Evidencias: facilitarle al empleado su perfil según el manual de cargo, inducción, asesoría, seguimiento y colaboración por parte del personal encargado.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Se ejecuta ascensos a empleados según sea la vacante y cumpla con los requisitos. Evidencia: Documentos físicos y el sistema SIAFIM.</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>El PAC es actualizado anualmente, incluyendo formación en el puesto de trabajo y métodos electrónicos, aunque su alcance en redes sociales y políticas de igualdad aún es limitado.</p> <p>Se hace desde planificación el plan anual de capacitaciones con presupuesto para ser implementado de forma satisfactoria.</p> <p>Evidencias: fotos y documentos de capacitaciones, Plan de Capacitación</p>	

<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Algunas actividades formativas en gestión de riesgos y ética han sido planificadas bajo el PAC, pero su ejecución es parcial. Evidencias: Calendario de actividades formativas, PAC aprobado.</p>	
<p>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.</p>	<p>La organización evalúa de manera rigurosa el retorno de la inversión en sus programas de formación y desarrollo. A través del monitoreo continuo y análisis costo-beneficio, se mide el impacto de estas iniciativas en el desempeño individual y colectivo, así como la transferencia de conocimientos entre pares. Esta evaluación permite optimizar los recursos destinados a capacitación y garantizar que las inversiones en desarrollo humano generen un valor agregado tangible para la organización. Evidencias: formulario de detección de necesidades, plan de capacitación, presupuesto para las capacitaciones 2026.</p>	
<p>10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.</p>	<p>La organización fomenta un ambiente de desarrollo profesional continuo al proporcionar a sus colaboradores una retroalimentación clara y constructiva sobre su desempeño. A través de un diálogo abierto y colaborativo, se consensúan los resultados de las evaluaciones y se identifican oportunidades de crecimiento. Además, se incentiva la participación activa de los empleados en la definición de sus planes de desarrollo, promoviendo así su compromiso y motivación. Evidencias: fotos de reuniones, instrumentos de evaluación de desempeño.</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>La entidad ha establecido un protocolo para reuniones regulares con formatos estandarizados de minutas, lo que ha mejorado la claridad en la comunicación y el seguimiento de acuerdos.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones.</p>	
<p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>		<p>No se ha logrado un involucramiento significativo de todo el personal en la formulación y desarrollo del POA, planes estratégicos, y en la identificación de actividades de mejora.</p>
<p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>	<p>Se fomenta un ambiente de colaboración y compromiso al promover el consenso entre directivos y empleados en la definición y medición de los objetivos organizacionales y departamentales. A través de procesos participativos, se garantiza que todos los miembros contribuyan activamente al establecimiento de metas realistas y alineadas con la visión estratégica del ayuntamiento. Este enfoque no solo aumenta la motivación y el sentido de pertenencia, sino que también mejora la eficiencia y la eficacia en la consecución de los resultados.</p> <p>Evidencia: foto de reuniones.</p>	
<p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>	<p>Si todos los empleados están debidamente identificados con chacabanas blancas y su carnet.</p> <p>Evidencia: fotos en Instagram, chacabanas, abrigos, poloche y carnet.</p> <p>https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercadigsh=N2Nyd21yMjFqM3o=o</p>	

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p>		<p>No se evidencia que se realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p>
<p>6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.</p>	<p>Si, se 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. Proporcionando equipos de oficina óptimos, aseo diario, materiales de limpieza, manito limpia y equipos de trabajos adecuados para todos los colaboradores. Evidencia física: equipos de trabajo, materiales gastables de aseo diario, materiales de limpieza y equipos de trabajos.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a</p>	<p>Si la entidad ha implementado políticas que permiten la adaptación de horarios, la opción de teletrabajo, y ofrece licencias por maternidad o paternidad con flexibilidad para asegurar un balance entre la vida laboral y personal de los empleados. Evidencias: manual de recursos humanos.</p>	
<p>8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.</p>	<p>Actualmente no tenemos licencias vigentes por maternidad ni paternidad, pero si hay licencias activas por enfermedad recomendadas por el médico. Según el código de trabajo de la R.D en su Art. 231.- La mujer goza de los mismos derechos y tiene los mismos deberes que el hombre en lo que concierne a las leyes de trabajo, sin más excepciones que las establecidas en el presente título, cuyo propósito es la protección de la maternidad. Art. 236.- La trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a un descanso obligatorio durante las seis</p>	

	<p>semanas que preceden a la fecha probable del parto y las seis semanas que le siguen. Cuando la trabajadora no haga uso de todo el descanso prenatal, el tiempo no utilizado se acumula al período del descanso post-natal.</p> <p>Art. 237.- El descanso pre y post-natal nunca será menor, en conjunto, de doce semanas y, durante el mismo, la trabajadora conservará su empleo con todos los derechos que del mismo se derivan.</p> <p>Evidencia: expedientes de los empleados. Recetas e indicaciones médicas, certificados médicos.</p>	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La institución presta especial atención a las necesidades de los empleados en condiciones de mayor vulnerabilidad, incluyendo aquellos con discapacidad, mediante la implementación de políticas inclusivas, ajustes razonables y acciones específicas orientadas a garantizar la igualdad de oportunidades, el bienestar laboral y el pleno desarrollo de sus capacidades dentro del entorno de trabajo.	
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No se ha establecido un sistema formal y equitativo de recompensas y reconocimientos que valore tanto el rendimiento individual como el colectivo, incluyendo bonos, incentivos no monetarios y programas de bienestar integral.
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.	La organización fomenta la participación y el empoderamiento de sus colaboradores al promover la formación de una asociación de servidores públicos. Estos espacios de representación permiten a los empleados expresar sus ideas, inquietudes y sugerencias de manera colectiva, contribuyendo a un ambiente de trabajo más justo y colaborativo. Asimismo, se crean canales de comunicación abiertos	

	<p>para garantizar que todas las voces sean escuchadas y consideradas.</p> <p>Ya tenemos la asociación de servidores públicos activa y las evidencias están en el sismap.</p> <p>Evidencia: fotos y documentos físicos, sismap municipal.</p> <p>https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p>	
--	--	--

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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>Si, la institución identifica y articula relaciones con socios clave de los sectores privado, público y de la sociedad civil, así como con autoridades políticas y actores comunitarios, con el objetivo de construir vínculos sostenibles basados en la confianza, el diálogo y la apertura. Estas relaciones incluyen, entre otros, compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundaciones, universidades, organizaciones comunitarias y organismos internacionales.</p>	

<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Si, la institución desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con diversos socios, orientados al beneficio mutuo, mediante el intercambio de conocimientos, recursos y buenas prácticas, considerando la responsabilidad social y el impacto socioeconómico y ambiental de los productos y servicios contratados.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>La definición del rol y las responsabilidades de cada socio sí se cumple, ya que la entidad municipal establece claramente las funciones, controles, evaluaciones y revisiones correspondientes en cada alianza.</p> <p>Asimismo, se realiza un monitoreo sistemático de los resultados e impactos de estas colaboraciones, lo que permite dar seguimiento, asegurar el cumplimiento de los objetivos y fortalecer la efectividad de las alianzas establecidas.</p>	
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La entidad municipal analiza de manera estratégica las oportunidades de colaboración con el sector privado.</p> <p>Por ejemplo, tenemos alianzas con edesur para el mantenimiento y modernización del alumbrado público. En estos casos, el sector privado aporta tecnología y eficiencia operativa, mientras que la entidad municipal supervisa y garantiza la calidad del servicio, logrando así mejores resultados para la comunidad.</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>La entidad demuestra su compromiso con la responsabilidad social al seleccionar proveedores que compartan sus valores. A través de procesos de contratación pública transparentes y justos, se prioriza a aquellos proveedores que demuestran prácticas sostenibles y éticas en sus operaciones. De esta manera, se garantiza que las relaciones comerciales</p>	

	estén alineadas con los principios de la organización y contribuyan al desarrollo sostenible de la comunidad. Evidencia: proveedores debidamente registrados.	
--	--	--

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 promueve la participación activa de los ciudadanos y sus representantes en la toma de decisiones, mediante mecanismos como consultas, encuestas, buzones de quejas y espacios de diálogo, fortaleciendo el codiseño, la codecisión y la coevaluación de los servicios.</p>	
<p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>	<p>La institución define y aplica un marco de trabajo para recopilar y analizar datos sobre las necesidades y opiniones de ciudadanos y grupos de interés, utilizando diversos medios para apoyar la toma de decisiones.”</p>	
<p>3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La organización garantiza la satisfacción del cliente mediante una gestión proactiva de expectativas. A través de servicios claro y comprensible, así como de Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano, se informa a los usuarios sobre los servicios disponibles y los estándares de calidad que pueden esperar. Esta transparencia en la comunicación fomenta la confianza y mejora la percepción de valor de los servicios ofrecidos.</p>	

	Evidencia: Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicio Públicos. Ayuntamiento de el cercado. https://observicios.gob.do/services	
--	---	--

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>Si el presupuesto general está alineado con los objetivos estratégicos, aunque aún existen desafíos en la optimización de recursos para mejorar la eficacia en su implementación.</p> <p>Evidencias: Presupuesto anual, informes de cumplimiento.</p>	
<p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>	<p>La escala salarial vigente asegura igualdad en los salarios, pero la difusión y actualización de la información en los canales de comunicación aún no es evidente.</p> <p>Evidencias: Registros de nómina.</p>	
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La organización realiza una evaluación exhaustiva de los riesgos asociados a sus decisiones financieras. A través de un proceso de análisis riguroso, se identifican y evalúan los posibles impactos de estas decisiones en los resultados financieros y no financieros. Esto permite elaborar un presupuesto equilibrado que alinea los objetivos económicos con los sociales y ambientales, asegurando la sostenibilidad a largo plazo de la organización.</p> <p>Evidencia: presupuesto, reuniones.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.</p>	<p>Si, la institución asegura el uso eficiente, eficaz y transparente de los recursos financieros mediante la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación, incluyendo revisiones periódicas del gasto.</p> <p>Evidencias: Reportes de contabilidad de costos.</p>	

5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	Si, contamos con presupuestos por proyectos y/o obras. Evidenciadas en el formulario FP-06 PROGRAMA 11.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Si. Cada área administrativa y contable aporta en la realización y ejecución de la información financiera, siendo esta revisadas y fiscalizadas. Delegamos en la persona encargada de llevar el control financiero de la institución, pero la controlamos de manera interna. Evidencias libros y estados financieros.	
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>La organización garantiza la transparencia financiera al publicar de manera clara y accesible en la página web y en espacios públicos toda la información presupuestaria. Esta incluye planes operativos de desarrollo, presupuestos participativos, ejecución presupuestaria y nóminas, asegurando que ciudadanos y partes interesadas puedan acceder a esta información en los tiempos establecidos por la normativa vigente. Con esta práctica, se fomenta la confianza y la rendición de cuentas.</p> <p>Evidencias: (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales). https://ayuntamientoelcercado.gob.do/ https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424 https://ayuntamientoelcercado.gob.do/transparencia/</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Para fomentar una cultura de aprendizaje continuo, la organización ha implementado sistemas robustos para gestionar su conocimiento. Estos sistemas permiten capturar, almacenar y evaluar la información de manera eficiente, asegurando que el conocimiento esté disponible cuando se necesite. Al hacerlo, se fortalece la capacidad de adaptación de la organización ante los cambios, garantizando su resiliencia y flexibilidad en un entorno dinámico.</p> <p>Evidencia: manuales de funciones y descripciones de puestos, bases de datos, gestión de registros y auditorías internas, controles de acceso, copias de seguridad y planes de recuperación ante desastres.</p>	
<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Si, la institución monitorea y asegura que la información externa sea recopilada, procesada, almacenada y utilizada de forma eficaz, garantizando su relevancia, exactitud, confiabilidad y seguridad.”</p> <p>Evidencias: bases de datos, publicaciones, sitios web, informes</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se ha implementado un proceso de transformación digital que ha permitido mejorar el acceso a la información y el desarrollo de competencias digitales en el personal. El encargado de tecnología ha solicitado cursos y talleres para aumentar el conocimiento y habilidades digitales del personal en las diferentes áreas.</p> <p>Evidencia: plan anual de capacitaciones. https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La institución establece redes de aprendizaje y colaboración para la obtención de información externa relevante y el intercambio de aportes creativos.</p>	

<p>5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.</p>	<p>Si la entidad ha implementado un sistema de acceso a la información que es fácil de usar y está bien estructurado para satisfacer las necesidades específicas de todas las partes interesadas. 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. Desde la oficina de libre acceso a la información, donde se reciben solicitud de información de manera física y por el portal web.</p> <p>Evidencia: documentos de solicitudes, estadísticas, publicaciones en el mural, publicaciones en el portal web.</p> <p>https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o</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>La organización ha establecido mecanismos sólidos para retener el conocimiento clave de los empleados, lo que ayuda a mantener la continuidad operativa.</p> <p>Evidencia: registros de programas de mentoría, manuales operativos y sesiones de capacitación que aseguran la transferencia y retención de conocimientos clave.</p>	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En todos los departamentos se cuenta con computadoras, internet, impresora y material gastable. Tenemos un encargado de tecnología para darle mantenimiento a los equipos y soporte al</p>	

	<p>personal. Para garantizar los procesos de acuerdo a los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: cotizaciones, facturas, fotos de equipos.</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>Si con los equipos que tenemos se ha potencializado y maximizado los servicios, tanto en eficiencia, calidad y tiempo de vida útil.</p> <p>Evidencia: equipos tecnológicos.</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.)		No se evidencia si se 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.)
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>Si, la institución utiliza tecnologías digitales y servicios en la nube para fomentar la creatividad, la innovación y la colaboración, así como para apoyar la participación y la digitalización de la información relevante para la gestión organizacional.”</p> <p>También el encargado de tecnología lo utiliza para crear contenidos y noticia en las redes sociales del ayuntamiento, el portal web, etc.</p> <p>https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o=</p> <p>https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p> <p>https://ayuntamientoelcercado.gob.do/</p>	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio	<p>Si, la institución aplica las TIC para optimizar los servicios internos y externos, mediante la digitalización de formularios y documentos, la habilitación de solicitudes y aplicaciones en línea, y el uso de plataformas digitales para información y gestión de</p>	

<p>para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés</p>	<p>quejas, con el fin de satisfacer las necesidades de los grupos de interés.”</p> <p>El encargado de tecnología aplica las TIC para mejorar los diferentes servicios internos y externos. Y tenemos el observatorio nacional de la calidad de los servicios públicos.</p> <p>https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o=</p> <p>Base de datos de Registro Civil.</p> <p>https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p> <p>https://ayuntamientoelcercado.gob.do/</p> <p>https://observicios.gob.do/</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Si, la institución implementa normas, protocolos y medidas de seguridad cibernética para proteger la información y garantizar un equilibrio entre la apertura de datos y la protección de datos sensibles.</p> <p>El encargado de tecnología es muy meticuloso y siempre implementa normas y protocolos para proteger los datos.</p> <p>Evidencias: protección contra virus y amenazas, fotos.</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La institución considera el impacto socioeconómico y ambiental del uso de las TIC, promoviendo prácticas como la gestión adecuada de residuos tecnológicos, la mejora de la accesibilidad para personas con discapacidad y el fortalecimiento de las competencias digitales de los usuarios.”</p>	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>La entidad municipal ha implementado un sistema regular de mantenimiento que asegura la eficiencia y sostenibilidad de las instalaciones, aunque con áreas identificadas para optimización en el uso de recursos. Se lleva el control desde compras y contrataciones porque cada departamento cuenta con los equipos y material gastable para que pueda cumplir con sus Funciones con efectividad.</p> <p>Evidencias: Reportes de mantenimiento, equipos, personal.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los municipios, personal y visitantes.</p>	<p>Si, se proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los municipios, personal y visitantes. Se han establecido medidas básicas para asegurar condiciones de trabajo seguras y limpias.</p> <p>Evidencias: equipos y mobiliarios en buenas Condiciones.</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>Si, se ha implementado de manera efectiva la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones, lo que incluye la reutilización, reciclaje o eliminación segura de edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.</p> <p>Evidencia: físicas Y fotos.</p> <p>https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o=</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La institución asegura la generación de valor público adicional mediante la disponibilidad de las instalaciones para la realización de actividades comunitarias, culturales, educativas y sociales, facilitando el uso del salón de actos en apoyo al desarrollo y bienestar de la comunidad.”</p> <p>Evidencia: fotos de solicitud, documentos de solicitud para uso del salón de actos del ayuntamiento. El centro cultural, etc.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<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>La organización promueve la sostenibilidad a través de una gestión eficiente de los recursos energéticos y de transporte. Se implementan medidas para optimizar el consumo, reducir la huella de carbono y minimizar el impacto ambiental. Esto se logra mediante la optimización de rutas, la utilización de tecnologías limpias y la promoción de prácticas de conducción responsable.</p> <p>Evidencias: documentos de plan y horario de Recolección, control y planificación de viajes, facturas, orden de compra.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.</p>	<p>Se garantiza la accesibilidad de las instalaciones a todos los usuarios, independientemente de sus capacidades. Se han implementado medidas como espacio de espera, estacionamientos adaptados y señalización clara para facilitar el acceso. Además, se consideran las necesidades de los empleados y visitantes al diseñar y adaptar los espacios, promoviendo así un entorno inclusivo y equitativo para todos.</p> <p>Evidencias: el estacionamiento, espacio de espera, atención rápida.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 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>Si, la organización establece un sistema continuo para identificar y gestionar las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal. Esto incluye el mapeo de actores clave (empleados, clientes, proveedores, comunidad), la definición de canales de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	escucha activa (reuniones, buzones de sugerencias, entrevistas) y la documentación de los procesos asociados, indicando responsables, frecuencia, herramientas e indicadores de seguimiento.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	La organización define e implementa un modelo de gestión de datos que asegure su calidad, disponibilidad y seguridad en todos los procesos. Esto incluye el establecimiento de políticas y procedimientos para la recolección, almacenamiento, uso y protección de la información, así como la asignación de responsables y controles claros.	
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.)	La entidad municipal evalúa periódicamente sus procesos mediante indicadores y revisiones internas, identificando riesgos a través de matrices que analizan su impacto y probabilidad. Para gestionarlos, implementa acciones como controles preventivos, planes de contingencia, auditorías y capacitación del personal. Además, asigna los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos y adaptarse a los cambios del entorno, garantizando la calidad del servicio a los ciudadanos.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	La organización identifica a los responsables de cada proceso (propietarios del proceso) definiendo claramente quién supervisa y controla cada etapa. A estos se les asignan funciones, responsabilidades y competencias específicas, asegurando que cuenten con la autoridad y capacitación necesarias para gestionar eficientemente los procesos, tomar decisiones oportunas y garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	La entidad municipal revisa y simplifica sus procesos de forma periódica mediante el análisis de procedimientos, eliminación de pasos innecesarios y optimización de tiempos de respuesta. Cuando se	

	identifican limitaciones derivadas de requisitos legales, se proponen ajustes o mejoras normativas, los cuales se consensúan con el concejo de regidores y los vocales. Este enfoque permite una gestión más ágil, eficiente y alineada con las necesidades de los ciudadanos.	
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.	La entidad municipal promueve la innovación y la optimización de sus procesos mediante la identificación y adopción de buenas prácticas a nivel nacional e internacional. Para ello, analiza experiencias exitosas, implementa mejoras continuas y fomenta el uso de nuevas herramientas y metodologías. Asimismo, involucra a los grupos de interés relevantes (ciudadanos, empleados, proveedores) en la generación de ideas y retroalimentación, asegurando procesos más eficientes, participativos y alineados con las necesidades del entorno.	
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.	La entidad municipal establece indicadores de resultados para medir la eficacia de sus procesos, definiendo metas claras y criterios de evaluación. Para ello, implementa herramientas como cartas de servicios, compromisos de desempeño y acuerdos de nivel de servicio, que permiten monitorear la calidad, oportunidad y satisfacción de los usuarios. Estos indicadores se revisan periódicamente para asegurar la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos institucionales.	
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).	La entidad municipal revisa y actualiza periódicamente sus procesos para garantizar la adecuada protección de los datos. Esto incluye la implementación de copias de seguridad (backups), controles de acceso, y medidas de resguardo de la información. Además, asegura el cumplimiento de las normativas vigentes sobre protección de datos personales y manejo de información del Estado, incorporando mejoras continuas para reducir riesgos, prevenir pérdidas de información y fortalecer la seguridad de los sistemas.	

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>La entidad municipal ha establecido procesos claros para identificar y diseñar productos y servicios que cumplen con las expectativas de los ciudadanos. Se han implementado prácticas de reciclaje y reutilización que contribuyen a la sostenibilidad.</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>Si, la institución involucra a los ciudadanos y grupos de interés mediante mecanismos como encuestas de satisfacción, grupos focales y espacios de diálogo para conocer sus necesidades y expectativas. Además, implementa un sistema efectivo de quejas y reclamos, y utiliza esta información para mejorar continuamente los servicios y definir estándares de calidad acordes a lo que esperan los usuarios.</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>Si, la institución integra criterios de inclusión, diversidad e igualdad de género en la planificación y gestión de sus servicios, asegurando que se identifiquen y atiendan las necesidades de todos los colectivos, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad.</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</p>	<p>La organización garantiza la accesibilidad de sus productos y servicios mediante la implementación de canales tanto presenciales como digitales, asegurando que la información esté disponible en distintos formatos (papel, electrónico, audio visual). Además, debe ofrecer horarios flexibles de atención, contar con señalización clara e inclusiva, y disponer de personal capacitado en</p>	

conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	lengua de señas. Estas acciones permiten que todas las personas, independientemente de sus condiciones, puedan acceder de manera equitativa a los servicios.	
--	--	--

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>La entidad municipal ha desarrollado estrechas relaciones de colaboración con iglesias, organizaciones sociales, gubernamentales, escuelas, y liceos del municipio. De la misma forma desde la oficina de libre acceso a la información tiene organizado los servicios que se ofrecen en la institución, así como el costo de cada uno, de igual manera en la oficina de planeamiento urbano.</p> <p>Evidencias: acuerdos, fotos de reuniones, murales informativos y fotos.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>	<p>Si, la organización implementa un sistema compartido con las instituciones que forman parte de la cadena de prestación de servicios, que permita el intercambio ágil, seguro y oportuno de información. Para ello, se definen protocolos claros sobre el uso de datos, responsabilidades, canales de comunicación y condiciones de trabajo en las actividades conjuntas o interdependientes. Esto facilita la coordinación, mejora la toma de decisiones y asegura una prestación de servicios más eficiente e integrada.</p>	

<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>Los grupos de trabajo son efectivos en la resolución de problemas, mejorando la coordinación y la comunicación. El encargado de compras y contrataciones se mantiene en contacto con los diferentes proveedores de la institución.</p> <p>Evidencia: correo de proveedores, contacto, registro de los proveedores en el SIAFIM en el módulo de compra.</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No se han incorporado incentivos ni condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, como servicios compartidos o el desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Si, la organización establece y consensua estándares comunes de calidad, operación y servicio con todas las áreas internas y socios estratégicos de los sectores público, privado y de ONG. Asimismo, facilita el intercambio de datos mediante sistemas interoperables y seguros, y promueve el desarrollo de servicios compartidos. Estas acciones permiten una mejor coordinación de los procesos a lo largo de toda la cadena de entrega, optimizando recursos, evitando duplicidades y garantizando una prestación de servicios más eficiente y coherente.</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La organización establece alianzas con diferentes niveles de gobierno y empresas públicas para coordinar la prestación de servicios, mediante acuerdos formales, definición de roles y canales de comunicación efectivos.</p> <p>Por ejemplo, el ayuntamiento coordina con Edesur Dominicana para mejorar el servicio eléctrico en el territorio. En este caso, el ayuntamiento identifica junto a la comunidad las zonas con deficiencias de alumbrado público, gestiona los reportes y prioriza las necesidades, mientras que Edesur se encarga de la instalación, mantenimiento y suministro eléctrico. Esta colaboración</p>	

permite optimizar recursos, mejorar la iluminación pública y aumentar la seguridad en las comunidades.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Si, la organización gestiona y evalúa de manera continua su imagen institucional y reputación pública, mediante la recopilación sistemática de retroalimentación de los munícipes y grupos de interés. Para ello, se monitorean opiniones en redes sociales y establecen canales de participación ciudadana que permiten conocer la valoración sobre aspectos como el desempeño, los protocolos de atención y el manejo de desechos. Esta información debe analizarse para identificar áreas de mejora, fortalecer la confianza ciudadana y ajustar las acciones institucionales en función de las expectativas de la comunidad.</p>	
<p>2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El personal del ente de gobierno local brinda una atención centrada en el ciudadano, caracterizada por amabilidad, respeto y trato equitativo. Es clave ofrecer información clara, escuchar activamente y mostrar disposición para resolver inquietudes. Además, la flexibilidad y la capacidad de ofrecer soluciones personalizadas mejoran la satisfacción del munícipe y fortalecen la confianza en la gestión pública.</p>	

<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).</p>	<p>La participación de los ciudadanos en los procesos de trabajo y en la toma de decisiones de la organización sí se cumple, ya que se promueven espacios de consulta y diálogo donde los munícipes pueden expresar sus opiniones y necesidades. Los ciudadanos perciben que son tomados en cuenta, lo que fortalece la confianza en la gestión municipal y contribuye a la toma de decisiones más inclusivas y acordes a las demandas de la comunidad.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.</p>	<p>La transparencia, apertura y provisión de información por parte de la organización sí se cumple, ya que se garantiza la disponibilidad de información a través de diversos canales accesibles para los munícipes. La información ofrecida es clara, confiable y adecuada a los distintos grupos de interés, facilitando su comprensión. Además, se percibe un compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, lo que fortalece la confianza de los ciudadanos en la gestión municipal.</p> <p>Evidencias: Reportes de transparencia, análisis de tráfico en el portal web municipal, oficina de libre acceso a la información pública.</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>La integridad de la organización y la confianza generada en los ciudadanos sí se cumple, ya que los munícipes perciben una gestión basada en principios éticos, transparencia y responsabilidad. La conducta de los servidores públicos refleja compromiso con el interés general, lo que fortalece la credibilidad y la confianza en el 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>La accesibilidad a los servicios físicos y digitales sí se cumple, ya que los munícipes consideran que es fácil establecer contacto con la oficina municipal para obtener los servicios. Se cuenta con facilidades de acceso mediante transporte público, condiciones adecuadas para personas con discapacidad, horarios de atenciones convenientes y tiempos de espera razonables. Además, la disponibilidad de ventanilla única y canales digitales contribuye a una atención ágil, accesible y eficiente para todos los ciudadanos.</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>La calidad de los productos y servicios se cumple, ya que los munícipes perciben que se respetan los estándares establecidos, con tiempos de entrega oportunos y una atención eficiente. Además, se evidencia un compromiso con el enfoque medioambiental y la mejora continua, lo que contribuye a una valoración positiva de los servicios brindados por la organización. Evidencia: fotos del aseo, comentario de los munícipes.</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 variedad de los servicios ofrecidos se cumple, ya que la organización dispone de una amplia gama de servicios diseñados para atender las diferentes necesidades de munícipes, negocios y proveedores. Se toman en cuenta características específicas como edad, género y discapacidad, garantizando una atención inclusiva y adaptada a cada grupo, lo que contribuye a una mayor satisfacción de los usuarios.</p>	
<p>4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.</p>	<p>Las capacidades de la organización para la innovación se cumplen, ya que los munícipes reconocen los esfuerzos del ente municipal por implementar nuevas soluciones y propuestas que mejoren los servicios. Se percibe una disposición a modernizar los procesos, incorporar herramientas tecnológicas y buscar alternativas creativas para responder a las necesidades de la comunidad, lo que contribuye a una gestión más eficiente y actualizada. Se han implementado algunas mejoras en los procesos</p>	

	<p>de servicio, como la reestructuración de horarios de recolección y la introducción de campañas de concienciación ambiental.</p> <p>Evidencia: fotos de reuniones para concientizar, listado de participantes.</p>	
<p>5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.</p>	<p>La confianza de los munícipes en la entidad municipal ha sido reforzada gracias a la consistencia en la provisión de servicios básicos y la transparencia en la comunicación con la comunidad.</p> <p>Evidencias: opinión de los ciudadanos, registros de quejas y sugerencias resueltas, comunicaciones oficiales.</p>	
<p>6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.</p>	<p>La agilidad de la organización se está cumpliendo, ya que los munícipes consideran que la entidad municipal responde de manera rápida y oportuna a sus necesidades. Los procesos de atención son eficientes, lo que permite dar respuesta en tiempos razonables y mejorar la satisfacción de los ciudadanos.</p> <p>Se han tomado medidas para reducir los tiempos de respuesta en la atención a solicitudes, especialmente en áreas clave como la recolección de basura, el mantenimiento de espacios públicos, servicios de registro civil.</p> <p>Evidencias: Datos de tiempos de respuesta, reportes de eficiencia en la gestión de incidentes, opinión de los munícipes.</p>	
<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.</p>	<p>Se ha iniciado la implementación de soluciones digitales simples, como el uso de plataformas en línea para la programación de servicios y la comunicación con los ciudadanos.</p> <p>Los munícipes perciben que la entidad municipal ha incorporado el uso de la tecnología para mejorar la atención, los servicios y los procesos internos. Esto facilita la realización de trámites, agiliza las respuestas y amplía los canales de comunicación con la ciudadanía, contribuyendo a una gestión más moderna y eficiente.</p>	

	Evidencias: Estadísticas de uso de las plataformas digitales.	
--	---	--

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>	<p>El tiempo de espera se define según el servicio solicitado, pero el personal de manera eficiente trata siempre de la forma más rápida de brindar el servicio en tiempo oportuno.</p> <p>Evidencias: capacitación de personal y certificados.</p> <p>Para Certificaciones: Para permisos: de uno a dos días laborables. Para copias: Inmediato. Para Registro Civil: de inmediato. Para Recogida de desechos sólidos: frecuencia diaria. Para solicitud de información pública: de inmediato y esta la página web, Instagram, Facebook y la oficina de libre acceso a la información pública. Para abastecimiento de agua potable: frecuencia diaria.</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>La entidad ha implementado un sistema de seguimiento de quejas que ha reducido el tiempo de respuesta a los problemas reportados por los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Registros de quejas, postservicio.</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>Los resultados de las medidas de evaluación y subsanción sí se cumplen, ya que la entidad municipal implementa acciones correctivas para atender errores y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad. Asimismo, se toman medidas oportunas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos, dando seguimiento a</p>	

	los casos reportados y mejorando continuamente los servicios ofrecidos, lo que contribuye a una mayor satisfacción de los munícipes.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.	La entidad municipal cumple en gran medida con los estándares de servicio establecidos, especialmente en áreas como la limpieza urbana, mantenimiento de espacios públicos y registro civil. Evidencia: fotos, documentos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Se han implementado múltiples canales de comunicación, incluyendo una página web oficial, redes sociales y un boletín informativo. Esto ha permitido mantener a los ciudadanos informados y mejorar la transparencia. Evidencias: Registros de publicaciones en redes sociales, estadísticas de visitas a la página web.	
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.	La mayoría de la información relevante se publica de manera completa y oportuna, especialmente en lo que respecta a presupuestos y reportes de actividades. Evidencias: Informes de publicación, oficina de libre acceso a la información pública, mural informativo.	
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.	La entidad ha establecido metas claras para la mejora de los servicios y ha logrado cumplir con la mayoría de ellas, servicio eficiente y rápido en registro civil, especialmente en áreas como la recolección de los desechos sólidos y el mantenimiento de espacios	

	<p>públicos. Rehabilitación de badenes, construcción de aceras y contenes, poda en los espacios públicos, alumbrado, embellecimiento en los parques, entre otros.</p> <p>Evidencias: Reportes de cumplimiento de metas, fotos en el perfil de las redes sociales y pagina web. https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o=</p> <p>https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p> <p>https://ayuntamientoelcercado.gob.do/</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>	<p>El alcance de la entrega de datos abiertos se ha cumplido, ya que la entidad municipal pone a disposición de la ciudadanía información pública de manera accesible y transparente. Los munícipes pueden consultar datos relevantes sobre la gestión, servicios y resultados institucionales, lo que promueve la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la confianza en la administración local.</p> <p>Evidencias: registros de publicaciones de datos abiertos en el portal municipal, informes de transparencia que muestran el incremento en la participación ciudadana, y estadísticas de visitas y descargas de los datos compartidos.</p> <p>https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o=</p> <p>https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p> <p>https://ayuntamientoelcercado.gob.do/</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Personal administrativo labora de lunes a viernes de 08: am hasta las 3:00 pm.</p>	

	<p>Personal de ornato y limpieza labora de lunes a domingo a partir de las 8: 00 am.</p> <p>Evidencias: El horario esta publicado en la página web, y el registro de asistencia.</p>	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo de espera se define según el servicio solicitado, pero el personal de manera eficiente trata siempre de la forma más rápida de brindar el servicio en tiempo oportuno.</p> <p>Para certificaciones: Para permisos: de uno a dos días laborables. Para copias: Inmediato. Para registro civil: Inmediato. Para recogida de desechos sólidos: frecuencia diaria. Para solicitud de información pública: depende la naturaleza de la información, puede ser de inmediato como también de dos a 5 días laborables, está la página web, Instagram, Facebook y la oficina de libre acceso a la información pública. Para abastecimiento de agua potable: frecuencia diaria.</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>La entidad municipal realiza el seguimiento y control de los recursos utilizados para la prestación de sus servicios. Se mide cuánto cuesta ofrecerlos y se establece la proporción que se recupera a través de los aportes ciudadanos, lo que permite una gestión más eficiente, transparente y sostenible de los recursos públicos.</p> <p>Evidencias: Informes de costos, comparaciones de tarifas.</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>La entidad municipal garantiza que los munícipes tengan acceso claro y oportuno a los requisitos necesarios para solicitar los servicios. Esta información se facilita a través de diferentes canales, lo que permite una atención más transparente, ordenada y accesible para la ciudadanía.</p>	

	Evidencias: oficina de libre acceso a la información pública, observatorio nacional de la calidad de los servicios públicos. https://observicios.gob.do/	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios, así como en los procesos de toma de decisiones, sí se cumple, ya que la entidad municipal promueve la participación ciudadana mediante mecanismos como el presupuesto participativo y otras consultas comunitarias. Una parte significativa de los convocados participa activamente en estos procesos, aportando sus opiniones y propuestas, mientras que la participación de quienes se abstienen es registrada para fines de mejora. Esto refleja un compromiso con la inclusión y la colaboración ciudadana en la gestión municipal.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La entidad municipal cuenta con mecanismos para registrar tanto quejas como sugerencias de los ciudadanos. Estas son analizadas y, en una proporción significativa, se traducen en acciones de mejora implementadas. Además, se da seguimiento a los resultados obtenidos, lo que permite corregir debilidades, optimizar los servicios y responder de manera más efectiva a las necesidades de los municipios.</p>	

<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p>	<p>La entidad municipal ha incorporado herramientas y procesos modernos para mejorar la atención al munícipe. Se aplican indicadores de seguimiento que permiten medir la innovación implementada y su impacto en la satisfacción de los usuarios. Esto ha contribuido a una atención más eficiente, ágil y orientada a las necesidades de la ciudadanía.</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La entidad municipal aplica criterios de inclusión e igualdad en la prestación de sus servicios. Se promueve la equidad de género y el respeto a la diversidad cultural y social, asegurando que todos los munícipes reciban una atención justa, sin discriminación y acorde a sus necesidades.</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La entidad municipal lleva a cabo procesos de consulta y actualización de información sobre las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Una parte representativa de los grupos de interés identificados participa en estas convocatorias, lo que permite dar seguimiento a los cambios en sus requerimientos y ajustar los servicios ofrecidos para responder de manera más efectiva a la población.</p>	

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

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

<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.</p>	<p>Los resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización sí se cumplen, ya que se han implementado mejoras tecnológicas que han optimizado la prestación de los servicios municipales. Estas innovaciones han permitido reducir los tiempos de respuesta, facilitar el acceso a los servicios, aumentar la confianza pública y mejorar la eficiencia en los costos operativos.</p> <p>Evidencia: base de datos de digitalización de servicios de registro civil.</p>	
<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p>	<p>La entidad municipal mantiene mecanismos de comunicación e intercambio continuo de información con los munícipes. Esto permite que los ciudadanos se involucren en el seguimiento y mejora de los servicios públicos.</p> <p>Como resultado, se evidencia una mayor colaboración de la ciudadanía en los procesos de gestión municipal, aportando opiniones, sugerencias y participando en espacios de consulta. Este involucramiento fortalece la transparencia, mejora la toma de decisiones y contribuye a un gobierno local más participativo e inclusivo.</p>	
<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La entidad municipal ha implementado mecanismos para garantizar el acceso claro y oportuno a la información pública. Se han establecido indicadores para medir estas acciones, como el nivel de acceso a la información por parte de los ciudadanos, la cantidad de solicitudes atendidas, el tiempo de respuesta y la disponibilidad de datos abiertos.</p> <p>Los resultados de estos indicadores reflejan un desempeño positivo, evidenciando una mayor apertura institucional, fortalecimiento de la rendición de cuentas y aumento de la confianza de los munícipes en la gestión municipal.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Documento Externo
SGC-MAP

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>La imagen y el rendimiento general de la organización sí se cumplen de manera positiva, ya que tanto la sociedad como los munícipes y otros grupos de interés perciben a la entidad municipal como una institución comprometida con la calidad del servicio y la atención ciudadana.</p> <p>En cuanto a la opinión de los colaboradores, estos consideran que la productividad de la entidad municipal es adecuada, destacando mejoras en la organización del trabajo, la eficiencia de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.</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>El involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y el conocimiento de la misión, visión y valores sí se cumple, ya que los colaboradores participan en espacios de consulta interna y en iniciativas de mejora institucional. La opinión de los servidores indica que existe un buen nivel de conocimiento de la misión, visión y valores, los cuales son aplicados en el desempeño diario. Asimismo, se percibe una participación activa del personal en procesos de toma de decisiones y en la implementación de acciones para mejorar la gestión municipal.</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>La participación de las personas en las actividades de mejora sí se cumple, ya que los colaboradores de la entidad municipal intervienen activamente en procesos de autoevaluación y en iniciativas de mejora continua, como el Modelo CAF.</p> <p>La opinión de los servidores refleja que el personal participa en estas actividades, aportando ideas y</p>	

	<p>contribuyendo a la identificación de oportunidades de mejora, lo que fortalece la gestión institucional y la calidad de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias: registros de autoevaluación bajo el Modelo CAF.</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>Se han llevado a cabo procesos de sensibilización sobre la importancia de la ética y la integridad en el desempeño diario, especialmente en áreas clave como la gestión de recursos.</p> <p>Evidencias: registros de participación en talleres y documentación de políticas actualizadas.</p>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.	<p>Los mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo, así como las encuestas sistemáticas del personal, sí se cumplen, ya que la entidad municipal dispone de canales establecidos para que los colaboradores expresen sus opiniones y sugerencias.</p> <p>La opinión de los servidores indica que reciben retroalimentación de sus supervisores de manera periódica, lo que contribuye a la mejora del desempeño laboral y al fortalecimiento del trabajo en equipo dentro de la institución.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	<p>La entidad municipal desarrolla acciones orientadas al bienestar de la comunidad y al desarrollo sostenible del municipio.</p> <p>La opinión de los colaboradores refleja que la institución asume su compromiso social mediante la implementación de programas y servicios que benefician a la ciudadanía, promoviendo la inclusión, la equidad y el cuidado del entorno, lo que fortalece su rol como entidad responsable ante la sociedad.</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.	<p>La entidad municipal muestra disposición para adaptar sus procesos y adoptar nuevas prácticas que mejoren la gestión pública.</p>	

	La opinión del personal indica que la institución es receptiva a propuestas de mejora, promueve la innovación y facilita la implementación de cambios orientados a una mayor eficiencia y calidad en los servicios ofrecidos a la ciudadanía.	
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.	Se observa un impacto positivo de la digitalización en la organización. La opinión del personal sugiere que el uso de la tecnología mejora significativamente su trabajo y el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal. Evidencia: comentarios de los empleados.	
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.	La entidad municipal demuestra capacidad de respuesta rápida y flexibilidad para adaptarse a los cambios internos y externos. La opinión del personal indica que la institución puede ajustar sus procesos de manera oportuna, lo que permite mejorar la eficiencia operativa y responder con mayor rapidez a las necesidades de la ciudadanía y a nuevas demandas de gestión.	

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>Se percibe capacidad en los altos y medios directivos para dirigir la organización de manera efectiva, innovando siempre y gestionando recursos y crecimiento para nuestra institución y municipio.</p> <p>La opinión del personal sobre el trabajo de los supervisores es positiva, destacando su orientación, seguimiento y apoyo en las tareas diarias, lo que contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	

	Evidencia: Análisis cualitativos de las respuestas abiertas en las reuniones, identificando temas recurrentes y áreas de mejora.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.	<p>Se considera adecuado el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal indica que la administración y dirección de la entidad municipal se realiza de manera eficiente.</p> <p>Evidencia: conversatorios con los servidores, fotos de reuniones con la máxima autoridad y encargados departamentales.</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.	<p>Se percibe un reparto equitativo de tareas y un sistema justo de evaluación de las personas. La opinión del personal sugiere que la distribución del trabajo y la evaluación del rendimiento son eficientes y con transparencia mediante mecanismos establecidos, lo que permite dar seguimiento al desempeño y fomentar la mejora continua en el trabajo institucional.</p> <p>Evidencia: opiniones de los colaboradores, trabajan a gusto, trabajan con calidad y cumplen sus horarios, resultados de la evaluación de desempeño.</p>	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	<p>La entidad municipal promueve el intercambio de información y experiencias entre sus colaboradores.</p> <p>La opinión del personal indica que el nuevo conocimiento se comparte mediante reuniones, capacitaciones y comunicación interna, lo que facilita el aprendizaje continuo y mejora el desempeño de los equipos de trabajo dentro de la institución.</p>	

<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>	<p>Se percibe una comunicación interna efectiva y se implementan adecuadamente las medidas de información. La opinión del personal indica que la comunicación dentro de la organización es suficiente y clara.</p> <p>Evidencia: comunicación fluida, las redes sociales, los grupos de WhatsApp. El personal dice que la comunicación es fluida y efectiva entre todos.</p>	
<p>6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.</p>	<p>La entidad municipal dispone de mecanismos para valorar el desempeño de sus colaboradores. La opinión del personal indica que se reconoce el trabajo tanto individual como en equipo mediante evaluaciones, menciones, lo que contribuye a fortalecer la motivación y el compromiso con los objetivos institucionales.</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.</p>	<p>La entidad municipal muestra disposición para mejorar continuamente sus procesos y adoptar nuevas formas de gestión orientadas a la satisfacción ciudadana.</p> <p>La opinión del personal indica que existe apertura al cambio, promoviendo la implementación de mejoras, el uso de herramientas innovadoras y la búsqueda de soluciones más eficientes para responder a las necesidades de los municipios.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.</p>	<p>La entidad municipal promueve un entorno laboral respetuoso, colaborativo y orientado a resultados. La opinión del personal indica que existe un clima organizacional positivo, basado en la comunicación, el trabajo en equipo y el respeto mutuo, lo que favorece el desempeño y el compromiso de los colaboradores con la institución.</p>	

	<p>Se ha evidenciado un esfuerzo por mejorar la comunicación interna y fomentar un ambiente más colaborativo. Se han realizado reuniones periódicas y semanales para discutir la cultura organizacional.</p> <p>Evidencias: boletines organizacionales y fotos de reuniones sobre la cultura organizacional y mejoras en la comunicación interna. https://www.instagram.com/ayuntamientoelcercado?igsh=N2Nyd21yMjFqM3o=</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>La entidad municipal considera aspectos como la flexibilidad de horarios, la conciliación entre la vida personal y laboral y la protección de la salud de sus colaboradores.</p> <p>La opinión del personal indica que la institución toma en cuenta sus necesidades personales, promoviendo un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida privada, lo que contribuye al bienestar, la motivación y el desempeño laboral.</p> <p>Se han implementado políticas de flexibilidad de horarios en casos específicos y se han tomado medidas para mejorar la salud ocupacional.</p> <p>Evidencias: formularios de permisos y testimonios de empleados beneficiados.</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>La entidad municipal promueve un ambiente laboral inclusivo y respetuoso.</p> <p>La opinión del personal indica que existe igualdad de oportunidades para el desarrollo y progreso dentro de la institución, sin evidencias de discriminación, lo que favorece un clima organizacional justo y motivador para todos los colaboradores.</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>Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo sí se cumplen, ya que la entidad municipal dispone de espacios adecuados y condiciones que favorecen el desempeño laboral.</p>	

	<p>La opinión del personal indica que los ambientes de trabajo son cómodos, seguros y funcionales, lo que contribuye al bienestar de los colaboradores y al desarrollo eficiente de sus funciones dentro de la institución.</p> <p>Se han iniciado mejoras en las instalaciones, como la renovación de algunos espacios y la implementación de medidas básicas, nuevos equipos de trabajos, nuevos espacios habilitados. También se ha mejorado la ventilación y la iluminación en algunas áreas.</p>	
--	---	--

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 ha logrado aumentar la participación en estos programas, lo que impide que todos los empleados se beneficien de ellos.</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>La motivación y el empoderamiento sí se cumplen, ya que la entidad municipal promueve un ambiente donde los colaboradores se sienten incentivados y valorados en su trabajo.</p> <p>La opinión del personal indica que los supervisores fomentan la participación y delegan responsabilidades,</p>	

	<p>permitiendo a los empleados tomar decisiones dentro de su ámbito laboral. Esto fortalece el compromiso, la autonomía y el sentido de pertenencia hacia la institución.</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 entidad municipal ofrece y gestiona oportunidades de capacitación para sus colaboradores con el INAP, LM, INFOTEP.</p> <p>La opinión del personal indica que las formaciones son pertinentes y de buena calidad, contribuyendo al fortalecimiento de sus competencias y al mejor desempeño de sus funciones dentro de la institución.</p>	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.</p>	<p>La entidad municipal ha logrado mantener bajos índices de absentismo, enfermedad y rotación de personal, lo que refleja una retención y lealtad alta entre los empleados. Además, el número de quejas y días de huelga ha sido mínimo, indicando un buen nivel de motivación y satisfacción en el entorno laboral.</p> <p>Evidencias: reportes de Recursos Humanos que documentan los índices de absentismo, enfermedad, rotación del personal.</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>	<p>El nivel de participación en actividades de mejora se mide a través del porcentaje de empleados que asisten a las actividades convocadas, como iniciativas del gobierno local. Este indicador refleja el grado de compromiso, interés y disposición del personal para involucrarse en acciones de desarrollo y mejora continua. Un alto nivel de participación indica mayor motivación y sentido de pertenencia.</p>	

3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.	No se han presentado dilemas éticos o conflictos de interés reportado dentro de la organización.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.	La frecuencia de participación voluntaria en actividades de responsabilidad social se mide por la regularidad con la que los empleados participan en iniciativas organizadas por el gobierno local. Este indicador muestra el nivel de compromiso social, motivación y vinculación del personal con la comunidad y la institución.	
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.	Se han realizado capacitaciones y talleres continuos para el personal en atención al cliente, logrando un aumento en la satisfacción y buen trato de los ciudadanos. Evidencia: Registros de capacitaciones	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>	<p>Se ha realizado el proceso de evaluación de desempeño del personal y el 100% ha sido evaluado. La gran mayoría ha obtenido más de un 85 % en sus resultados.</p> <p>Evidencia: Resultados de la Evaluación de Desempeño Laboral colgada en el sismap y documento físico 2026. https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>	<p>El gobierno local cumple con los indicadores relacionados con el uso de herramientas digitales de información y comunicación, ya que el personal cuenta con la capacidad para utilizar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y otras tecnologías</p>	

	necesarias para realizar sus funciones de manera eficiente. Además, estas herramientas se emplean de forma habitual para mejorar la productividad y la calidad del trabajo.	
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.	El gobierno local cumple con los indicadores relacionados con el desarrollo de capacidades, habilidades y capacitación del personal, ya que implementa programas formativos con tasas adecuadas de participación y finalización. Asimismo, se evidencia una correcta ejecución del presupuesto destinado a la formación, garantizando la realización de cursos y talleres requeridos. Esto contribuye al fortalecimiento de las competencias del personal y a la mejora continua de su desempeño. Evidencia: listado de participantes en cursos, fotos.	
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.		El gobierno local no cumple plenamente con los indicadores relacionados con la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, ya que no se evidencian de manera sistemática condiciones claras ni una periodicidad establecida para otorgar reconocimientos al buen desempeño del personal.

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 municipios y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>	<p>La organización impacta positivamente la calidad de vida de los ciudadanos al desarrollar acciones más allá de su misión institucional, como jornadas de salud, apoyo a actividades deportivas y culturales, y programas dirigidos a personas vulnerables. Estas iniciativas promueven el bienestar, la inclusión y la participación comunitaria. En general, los municipios valoran estas acciones de forma positiva y los medios de comunicación las destacan como un aporte importante al desarrollo social y a la buena gestión institucional.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>	<p>El gobierno local goza de buena reputación como contribuyente a la sostenibilidad al promover el uso de productos de comercio justo, materiales reutilizables y energías renovables. Estas prácticas reflejan su compromiso con el medio ambiente y el desarrollo responsable, siendo valorada positivamente por la comunidad.</p>	
<p>3) Opinión de los municipios, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>	<p>Se han tomado medidas iniciales para mejorar la gestión ambiental, como la recolección eficiente de residuos sólidos y la creación de espacios verdes en la comunidad, lo cual ha recibido comentarios positivos de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: reportes de recolección de residuos, mantenimiento de espacios verdes, y opiniones de los comunitarios que reflejen comentarios positivos sobre estas iniciativas.</p>	

<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>	<p>El ayuntamiento tiene un impacto positivo en el desarrollo económico de la comunidad al impulsar iniciativas que favorecen el comercio local, la inversión y la generación de empleo. Sus decisiones en materia de seguridad, movilidad e infraestructura contribuyen a crear un entorno más ordenado y atractivo para ciudadanos y negocios.</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>	<p>El ayuntamiento muestra un impacto positivo en la calidad de la democracia y la transparencia al promover la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el acceso a la información. Sus acciones orientadas al comportamiento ético, la integridad y el respeto al estado de derecho fortalecen la confianza institucional.</p> <p>Se ha fortalecido la transparencia mediante la publicación de informes regulares y la realización de reuniones abiertas con la comunidad para discutir temas clave, lo que ha mejorado la percepción de una gestión ética y abierta.</p> <p>Evidencias: publicaciones de informes regulares en medios oficiales; fotos de reuniones abiertas con la comunidad, mostrando la discusión de temas clave y la participación ciudadana.</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>La organización ha logrado establecer canales de comunicación abiertos con la comunidad, mejorando la accesibilidad de los servicios y la percepción de transparencia. La implementación de políticas éticas que refuerzan la igualdad y la permanencia en el servicio ha sido bien recibida por la comunidad.</p> <p>Evidencias: Registros de comunicación entre la organización y la comunidad, comentarios de satisfacción ciudadana.</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>La organización desarrolla diversas actividades para preservar y mantener los recursos, evidenciando su compromiso con el medio ambiente. Entre ellas se destacan la selección de proveedores con criterios de responsabilidad social, el cumplimiento de normativas medioambientales y el uso de materiales reciclados en sus operaciones.</p> <p>Asimismo, promueve la utilización de medios de transporte sostenibles, la reducción del consumo de agua, energía y otros suministros, así como acciones para minimizar el ruido y el impacto ambiental. Estas iniciativas se reflejan en resultados positivos, como la optimización de recursos, la disminución de la huella ambiental y una mayor conciencia ecológica en la comunidad, contribuyendo al desarrollo sostenible del municipio.</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>El gobierno local mantiene una relación constante y colaborativa con autoridades locales, representantes comunitarios y distintos sectores de la sociedad, participando regularmente en reuniones, actividades comunitarias, mesas de trabajo y espacios de coordinación institucional. Asimismo, apoya y participa en iniciativas de desarrollo local y actividades organizadas en conjunto con entidades gubernamentales y comunitarias, fortaleciendo la cooperación y el diálogo para el beneficio de la comunidad.</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes</p>	<p>Se evalúa la cobertura mediática positiva y negativa mediante el análisis de reportajes, entrevistas y publicaciones en redes sociales, así como el alcance, impacto y tono de los contenidos difundidos en medios</p>	

<p>sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>	<p>locales y digitales. Esto permitirá medir la percepción pública y el impacto comunicacional</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>El gobierno local promueve políticas de diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades, apoyando la integración de personas socialmente desfavorecidas, minorías y personas con discapacidad. Se aplican procesos de ayudas sociales, capacitación y apoyo al desarrollo personal, además de colaborar con iniciativas comunitarias que favorecen el acceso equitativo a oportunidades para los sectores menos apoyados.</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>El gobierno local fomenta la participación de sus colaboradores en actividades filantrópicas y de apoyo social, promoviendo iniciativas de voluntariado y participación en proyectos comunitarios. Estas acciones incluyen apoyo a comunidades vulnerables, colaboración en campañas solidarias y actividades de responsabilidad social, incentivando el compromiso de los empleados con el bienestar colectivo. Asimismo, se da seguimiento a las actividades realizadas mediante reportes internos y registros de participación, impacto y beneficiarios alcanzados.</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>El gobierno local promueve el intercambio productivo de conocimientos e información mediante la participación en conferencias, reuniones sectoriales, actividades de benchmarking, alianzas estratégicas y espacios de diálogo profesional tanto a nivel nacional como internacional. Asimismo, impulsa la colaboración y el aprendizaje continuo entre colaboradores, clientes y otras organizaciones, contribuyendo al fortalecimiento de buenas prácticas, innovación y desarrollo institucional.</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 gobierno local desarrolla programas de prevención de riesgos de salud y accidentes dirigidos a empleados, clientes y comunidad relacionada, mediante charlas de seguridad y salud, campañas de concienciación, jornadas preventivas y promoción de buenas prácticas laborales y de bienestar. Asimismo, se realizan actividades orientadas a la prevención de enfermedades y accidentes, incluyendo capacitaciones con el Infotep, orientación médica preventiva y apoyo a jornadas de vacunación y seguridad ocupacional, beneficiando de manera continua a colaboradores y ciudadanos vinculados a las operaciones de la organización.</p> <p>Evidencias: listado de participantes en capacitaciones, listado de vacunas y herramientas de trabajo, etc.</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.</p>	<p>El gobierno local realiza acciones orientadas a la sostenibilidad y la responsabilidad social, promoviendo el uso eficiente de los recursos, la reducción del consumo energético y la adecuada gestión de residuos y reciclaje. Asimismo, desarrolla iniciativas de impacto social y ambiental que contribuyen al bienestar de la comunidad y al cuidado del medio ambiente, dando seguimiento a estas acciones mediante reportes internos, indicadores de mejora y prácticas alineadas con el desarrollo sostenible y la responsabilidad institucional.</p>	
<p>9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.</p>	<p>Existe un 75% de participación de voluntarios en actividades de colaboración dentro de la organización.</p>	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.</p>	<p>El gobierno local mantiene un enfoque orientado a la mejora continua de la calidad y eficiencia de sus servicios y productos, procurando satisfacer las necesidades de los usuarios y garantizar resultados oportunos y confiables. Los resultados se reflejan en el cumplimiento de los objetivos operativos, la mejora en los tiempos de respuesta, la satisfacción de los usuarios y el fortalecimiento de los estándares de calidad en los servicios ofrecidos.</p>	
<p>2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El gobierno local genera resultados positivos en la sociedad mediante la prestación de servicios y el desarrollo de acciones que contribuyen al bienestar de los beneficiarios directos y de la comunidad en general. El impacto se refleja en una mayor satisfacción de los usuarios, fortalecimiento del acceso a oportunidades, mejora en la calidad de vida y apoyo al desarrollo social, económico e institucional de los sectores atendidos.</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.</p>	<p>El gobierno local realiza evaluaciones comparativas de sus productos y resultados frente a períodos anteriores y, cuando es posible, frente a estándares del sector o buenas prácticas. Estos análisis permiten identificar mejoras en la calidad del servicio, eficiencia en los procesos, reducción de tiempos de respuesta y mayor satisfacción de los usuarios. Los resultados evidencian avances progresivos en el desempeño institucional y en la capacidad de respuesta a las necesidades de los beneficiarios.</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>		<p>No se ha medido grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>La organización somete periódicamente su gestión a inspecciones, evaluaciones externas y auditorías de desempeño, con el objetivo de garantizar la transparencia y la mejora continua. Los resultados obtenidos reflejan un nivel adecuado de cumplimiento de los procedimientos establecidos, identificándose oportunidades de mejora que son atendidas mediante</p>	

	planes de acción correctivos y preventivos. En general, las evaluaciones externas respaldan el buen desempeño institucional y el compromiso con la calidad del servicio.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	La organización ha incorporado innovaciones en sus servicios y procesos con el objetivo de mejorar la eficiencia, la calidad y la experiencia de los usuarios. Estas mejoras incluyen la optimización de procedimientos, la implementación de herramientas tecnológicas y la actualización de métodos de atención. Como resultado, se ha logrado una mayor agilidad en la prestación de servicios, reducción de tiempos de respuesta y mejor satisfacción de los beneficiarios, fortaleciendo así la capacidad institucional de adaptación y mejora continua.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	La organización ha avanzado en la implementación de reformas del sector público orientadas a mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios. Estas reformas han permitido la optimización de procesos internos, la simplificación de trámites y el fortalecimiento de la gestión institucional. Como resultado, se observa una mayor agilidad en la atención, mejor uso de los recursos y un incremento en la confianza de los usuarios y actores involucrados.	

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>Se ha logrado una optimización en la gestión de recursos humanos, con una asignación eficiente de tareas y un uso adecuado de las instalaciones, permitiendo un mejor rendimiento de la organización.</p> <p>Evidencias: informes de Recursos Humanos que documentan la asignación eficiente de tareas y el uso adecuado de instalaciones; evaluaciones de desempeño que muestren un mejor rendimiento organizacional;</p>	

	registros de reestructuración de personal que demuestren la optimización de recursos.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Se han estado implementado mejoras significativas en los procesos administrativos, lo que ha resultado en una mayor agilidad y eficiencia en la operación diaria de la entidad municipal.</p> <p>Estas incluyen la simplificación de trámites, digitalización de servicios, reducción de tiempos de respuesta, automatización de procesos administrativos y mejora en la coordinación entre departamentos. Como resultado, se logra una atención más ágil y transparente, mejor uso de los recursos públicos y mayor satisfacción de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: procesos administrativos que evidencian los cambios implementados; registros de tiempos de respuesta reducidos en la operación diaria; encuestas internas que reflejen una percepción positiva sobre la agilidad y eficiencia mejoradas en la entidad municipal.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.	Como resultado, la organización registra mejoras en la eficiencia de los procesos, adopta innovaciones exitosas de otras entidades y aplica acciones correctivas derivadas de evaluaciones internas y externas. Esto ha permitido optimizar la gestión, fortalecer la calidad de los servicios y promover una cultura de aprendizaje continuo y mejora constante dentro de la institución.	
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	<p>La eficacia de las alianzas se evalúa mediante el grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y actividades conjuntas establecidas con otras instituciones y actores sociales.</p> <p>En general, la organización mantiene un alto nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos, logrando</p>	

	<p>la ejecución de acciones planificadas, el logro de objetivos comunes y el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional. Esto se refleja en resultados positivos, coordinación efectiva y beneficios compartidos para la comunidad.</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.</p>	<p>El impacto de la tecnología y la digitalización en la organización ha sido positivo, contribuyendo a una mayor eficiencia en los procesos administrativos y en la prestación de servicios. La implementación de herramientas digitales ha permitido reducir el uso de papel, agilizar trámites, mejorar los tiempos de respuesta y optimizar la coordinación interna y con otros proveedores mediante la interoperabilidad de sistemas.</p> <p>Asimismo, se han logrado reducciones de costos operativos y una mejor alineación entre la estructura organizativa aprobada y la nómina, fortaleciendo la transparencia y el control administrativo.</p> <p>Evidencias: Reportes de ahorro en el consumo de papel y gastos asociados a la nómina; registros de implementación de sistemas digitales que demuestren la optimización operativa.</p>	
<p>6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).</p>	<p>El Ayuntamiento de El Cercado ha mostrado avances sostenidos en los últimos cuatro informes trimestrales del SISMAP Municipal, posicionándose entre los ayuntamientos con mejor desempeño a nivel nacional. En la evaluación más reciente alcanzó una puntuación de 77.39 %, ocupando el primer lugar del Ranking General de Ayuntamientos, evidenciando mejoras en la gestión interna y en la prestación de servicios municipales, actualmente se encuentra en la posición 16.</p>	

	<p>Se ha designado a un enlace para que sea veedor del cumplimiento con los indicadores y cada encargado está trabajando arduamente para lograr los objetivos.</p> <p>Evidencias: https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p> <p>Reportes oficiales del SISMAP que confirmen el ascenso del ranking.</p>	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Se llevó a cabo un proceso de auditoría interna por parte de contraloría, pero aún estamos esperando los resultados.	
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	El Ayuntamiento de El Cercado ha sido reconocido por su desempeño en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública Local (SISMAP Municipal), alcanzando posiciones destacadas dentro del ranking nacional, incluyendo el primer lugar con una puntuación de 77.39 % y avances previos significativos como la posición 22 a nivel nacional. Estos resultados reflejan mejoras sostenidas en la gestión institucional, transparencia y eficiencia administrativa. Asimismo, la entidad ha fortalecido su sistema de gestión mediante la implementación de planes de mejora y procesos de calidad, en el marco del modelo CAF, como parte de su compromiso con la mejora continua, por parte de control interno NOBACI también ha sido reconocido el gobierno local por su buen desempeño y transparencia.	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>El presupuesto 2026 se ha trabajado satisfactoriamente, ha sido aprobado por el concejo de regidores y colgado a las plataformas correspondientes.</p> <p>Evidencia: sismap municipal. https://ayuntamientoelcercado.gob.do/transparencia/documentos/ejecucion-presupuestaria/</p> <p>https://www.sismap.gob.do/Municipal/OrganismoEvidenciasMunicipales/id/424</p>	

<p>10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>En cuanto a los resultados relacionados al costo-efectividad, el gobierno local ha fortalecido los mecanismos de gestión orientados a la eficiencia del gasto público, evidenciado en la implementación de controles administrativos, medición de la calidad del gasto, mejora en los procesos de compras y contrataciones, así como el cumplimiento de plazos institucionales. Estas acciones han permitido optimizar el uso de los recursos disponibles y mejorar el impacto de los servicios municipales, en coherencia con los indicadores del SISMAP y el enfoque de gestión por resultados.</p>	
---	--	--

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.