

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Junta de Distrito Municipal Los Botados

FECHA:

Julio 2022

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

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>Hemos desarrollado la Misión, visión y valores de la institución.</p> <p>Tenemos como evidencia: el mural de la página web, y se encuentran colgados en la institución, con visibilidad de todas las personas.</p>	<p>No hemos cumplido al 100 por ciento cada uno de los criterios establecidos.</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>Se han respetado el marco de valores del sector público. Contamos con un marco de valores alineado a los del sector público. Evidencia: presupuesto, fotos, pág. Web, mural, en la oficina del Alcalde y registros de participantes</p>	<p>No hemos dado a conocer cada uno de los criterios asociados al sector público.</p>
<p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La misión, visión y valores están a la vista de todo el personal de la institución y de todos los municipios. Realizamos socializaciones de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos a todos los grupos de interés. Evidencia: Registro de participantes en reuniones, fotos, plan municipal de la Junta.</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>Se trabaja día a día con mira a cumplir los lineamientos establecidos. Evidencia: trabajamos en base a la transparencia y las buenas prácticas del Sismap.</p>	
<p>5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El alcalde junto al equipo administrativo realiza reuniones de seguimiento semanal para evaluar el trabajo de cada encargado de departamento, donde se da seguimiento a cada acción del personal y se evalúan las fortalezas y debilidades. Evidencias; Fotografías de reuniones y firma del listado de asistencia.</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 realizan actividades de motivación al personal y se trabaja en un ambiente de armonía, donde el departamento de Recursos humanos comparte con el personal y realiza conversatorio para escuchar las quejas e inquietudes y se plantean soluciones para mejor rendimiento de los empleados y convertir las debilidades en fortalezas. Evidencia: Programa de reuniones, Minutas de reuniones por departamentos, registro de participantes, fotos, conversaciones por WhatsApp.</p>	<p>No contamos con manual de conductas</p>

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Contamos con una estructura y manual de funciones aprobados, el cual se evidencia en la página del SISMAP. También cuentan con el organigrama de la institución en donde se encuentran las diferentes distribuciones departamentales, lo cual se refleja claramente en la nómina, con las áreas requeridas, como son: Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones</p> <p>Evidencias: Manual de Organización y funciones y nómina de la institución.</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>Todas las áreas de la institución funcionan en base a nuestro manual de funciones, el cual está aprobado.</p> <p>Evidencia: estructura y manual de funciones aprobado, subido en el indicador del Sismap.</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>Tenemos políticas claras en salud, educación y género, se han realizado diferentes actividades como operativo de prueba de covid-19, operativos de seguro senasa, y diferentes cursos de formación, como el inglés por inmersión e informática.</p> <p>Evidencia: listado de participantes, fotografías, carta de solicitud.</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 han desarrollado diferentes actividades en las cuales se involucran los grupos sociales y se ha creado comisiones de la comunidad, las cuales están aprobadas por la sala capitular.</p> <p>Evidencia; resoluciones, fotografías y lista de participantes.</p>	

<p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p>	<p>Contamos con instituciones asociadas a las cuales trabajan directamente con los ciudadanos y con el apoyo total del alcalde, como son las iglesias, juntas de vecinos, y la fundación fyh, donde se trabaja con mira al mejoramiento institucional y apoyo al ciudadano. Evidencia; fotografías de actividades realizadas, cartas compromisos.</p>	
<p>6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se monitorean los trabajos asignados a los diferentes departamentos, contamos con los controles internos como seguimiento a las tareas asignadas Tenemos buzón de sugerencias dentro de la organización, tenemos el departamento de Libre Acceso a la información. Evidencia: Personal que ocupa el puesto Libre Acceso Información, buzón de sugerencia</p>	
<p>7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>	<p>Si, contamos con un enlace encargado del sistema y el alcalde realiza reuniones con el equipo encargado del SISMAP, además de motivar para continuar trabajando de manera continua. Evidencia: fotografías y agenda de reuniones.</p>	
<p>8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En el 2021 cumplimos con el 90 por ciento de los lineamientos del CAF y estamos desarrollando el autodiagnóstico 2022. Evidencia; Guia Caf 2021, los talleres que hemos asistido y registro de participantes.</p>	
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Lo hemos formulado a través de nuestro sistema contable, nuestra página web, contamos con un equipo de redes sociales, sistema de pago a través de la nómina electrónica, vía Banreservas. Evidencia; Pago al personal a través de su cuenta de banco, número de cuenta y nuestro portal web.</p>	
<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Tenemos un equipo que forma parte del comité de calidad de nuestra institución, donde cada uno es responsable de los puntos y seguimiento a la mejora</p>	

	institucional. Evidencia; carta del comité de calidad enviada al analista SISMAP.	
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.	Para la comunicación interna contamos el envío comunicaciones y memorándum, reuniones semanales, mural informativo grupos de WhatsApp. Para la comunicación externa contamos con nuestra página web, sistema de flotas al personal administrativo y el consejo de vocales y un equipo de redes sociales. Evidencia: WhatsApp, correo, circulares, mural, perifoneo, Facebook, pág. Web.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Se realiza la asignación de funciones, dando participación al personal y permitiendo el desarrollo en su área. Fomentamos la retroalimentación de los empleados. Evidencias: Registro. Fotos. Listado de asignaciones.	
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.	Trabajos de la mano con las juntas de vecinos, clubes de madres, CPNA, CTC, Las Iglesias y las fundaciones. Los clubes deportivos. Evidencias; imágenes de reuniones y actividades sociales.	

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:	Trabajamos basados en la ética y la institucionalidad, aplicando los valores establecidos y de la mano con la comunidad. Evidencia: Realiza socialización apegado a lo que es la institución, Registro.	

<p>2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.</p>	<p>Trabajamos basados en la ética y la institucionalidad, aplicando los valores establecidos y de la mano con la comunidad. Evidencia: Realiza socialización apegado a lo que es la institución, Registro.</p>	
<p>3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Cada encargado de departamento trabaja de la mano con sus subalternos a sabiendas, que cada uno es importante y realiza su trabajo para el desarrollo de la institución. Evidencia: reuniones de personal, distribución de funciones, firmas.</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>El director realiza reuniones periódicas con los empleados de la intuición y se mantiene en contacto con los encargados de cada departamento. Evidencia; foto de visita a los trabajos en las calles y comunicación vía flota</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 realizan compras de materiales gastable de oficina, equipamiento de los diferentes departamentos, organización y la limpieza de la planta física, disponibilidad de mantenimiento etc. Capacitaciones continuas. Evidencia: listado de necesidades, solicitudes, facturas de compras de materiales, registros.</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>Se distribuyen las funciones, y se fija un representante, el cual es el encargado de dar seguimiento a las tareas asignadas, quien luego será el responsable de informar sobre los avances y los logros obtenidos en las tareas a su cargo. Evidencia: reuniones de personal, distribución de funciones, firmas, informes del personal.</p>	

7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Promovemos una cultura de aprendizaje y animamos a los empleados a desarrollar su competencia, ya que se delegan las funciones y se asignan diferentes tipos de trabajos de acuerdo a las necesidades de la institución. Evidencia; agenda institucional, listados de personal encargado de cada departamento.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se realiza

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>		No se ha desarrollado un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	La institución ofrece apoyo a las autoridades políticas a través de las secciones ordinarios que se realiza, donde el consejo de vocales evalúa y aprueba las actividades y los trabajos de la institución. Evidencia: Cartas, solicitudes, recomendaciones. Resolución.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se mantiene informado al personal de los cambios de la institución. Evidencia; memorándum, mural, WhatsApp institucional.	

<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>Los objetivos y metas de esta junta municipal están contemplados en el presupuesto de acuerdo a las necesidades de los municipios. Evidencia: Presupuestos de los años 2019, 2020, 2021 y 2022, con los registros de consultas a los ciudadanos.</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>Trabajos de la mano con las juntas de vecinos, clubes de madres, CPNA, CTC, Las Iglesias y las fundaciones. Los clubes deportivos. Evidencias; imágenes de reuniones y actividades sociales</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Mantenemos relaciones periódicas y proactivas con las autoridades organizadas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. Evidencia; Foto de reuniones y diferentes eventos sociales.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.</p>	<p>Trabajamos en base a la transparencia y mantenemos activa nuestras redes sociales y pagina web, Se desarrolla el concepto específico de marketing y publicidad centrado en las necesidades de los ciudadanos y los grupos de interés. Evidencia; página web, Facebook, y programas de desarrollo social.</p>	<p>No hemos impartido cursos a los ciudadanos</p>

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

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

<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>En esta Junta se trabaja con los oídos puestos en las necesidades de la comunidad, se realizan secciones ordinarias y extraordinarias, en donde se invitan a los comunitarios para escuchar sus quejas y necesidades, en donde el consejo de vocal los escucha y aprueba las soluciones a las necesidades. Evidencia: foto, registro de asistencia y resoluciones.</p>	
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Sí, siempre se involucran todos grupos de interés, además de la revisión de las quejas y sugerencia en las redes sociales. Evidencia: Expedientes, registros y firmas</p>	
<p>3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>		<p>No se realiza</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>Realizamos el análisis interno de las debilidades y fuerzas internas. En 2021 realizamos el diagnóstico con CAF y Estamos realizando el autodiagnóstico del 2022 y nuestro análisis FODA Evidencia; Avances en nuestro auto diagnóstico. Análisis FODA.</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>Aseguramos la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización a través del presupuesto participativo y contamos con un equipo de seguimiento y coordinación en la realización de las diferentes actividades en donde se realizan gastos. Evidencia; facturas y desglose de gasto. Reunión del presupuesto participativo</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>No contamos con un plan estratégico. No contamos con POA.</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>Se involucran a los ciudadanos y a los grupos de interés en el desarrollo de las estrategias y de la planificación del trabajo, se realizan secciones abiertas y publicadas en vivo a través de las redes sociales y con la participación de la comunidad. Evidencia: transmisiones en vivo en las redes que quedan grabadas.</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>Se incentiva la participación de la comunidad para la realización del presupuesto participativo, ya que ellos son la principal prioridad al momento de la realización del mismo, en el cual se toman en cuenta las comunidades con mayor necesidad. Evidencia: Foto de reuniones y listado de asistencia.</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 realizado</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>Se toman en cuenta algunos aspectos, como la responsabilidad social, gestión ambiental, se han realizado operativos de reforestación, entre otras acciones a favor del medio ambiente. Evidencia: imágenes en las redes sociales y en nuestro portal.</p>	<p>No utilizamos energía renovable ni acciones de consumo de combustible.</p>
<p>6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las</p>	<p>Se realiza el presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones, previsión de fondos de</p>	

licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	donaciones. Evidencia : cargas al SISMAP y evidencias en físico.	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	La junta realiza asambleas sectoriales, secciones ordinarias y reuniones con juntas de vecinos para definir las prioridades y planificar proyectos. Evidencia; presupuestos, planificación anual, registro de participantes.	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se distribuyen las funciones, y se fija un representante, el cual es el encargado de dar seguimiento a las tareas asignadas, quien luego será el responsable de informar sobre los avances y los logros obtenidos en las tareas a su cargo. Evidencia; reporte de empleados, listado de distribución de funciones.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Los objetivos se comunican por medio de las reuniones mensuales (empleados) y con la socialización del presupuesto participativo (la comunidad). Evidencias: Registros de participantes	
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.	Se evalúan las tareas asignadas, se realizan reuniones semanales para dar informe sobre los logros y resultados obtenidos. Evidencia; anotaciones, agenda, registro de asistencia.	
5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Se distribuyen las funciones, y se fija encargado de cada departamento, el cual es el encargado de dar seguimiento a las tareas asignadas, quien luego será el responsable de informar sobre los avances y los logros obtenidos en las tareas a su cargo. Evidencia; reporte de empleados, listado de distribución de funciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La junta se mantiene innovando y aplicando las tecnologías necesarias para brindar un mejor servicio a la comunidad. Evidencia de equipamientos tecnológicos, facturas de adquisiciones.</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>En esta Junta se trabaja de forma transparente y e utilizan los servicios electrónicos, se realiza el pago de nómina electrónica, contamos con un portal WEB, trabajamos con el modelo CAF. Evidencia: guía CAF 2021, nomina electrónica.</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>tenemos una oficina de libre acceso a la información para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. Evidencia; portal WEB, oficina de libre acceso a la información, Redes sociales institucional, prensa local.</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>Se realizan reuniones mensuales para información con los directores de las distintas índoles y ahí se socializan propuestas innovadoras. Evidencias: Listados de participantes y fotos.</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>La Junta asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados para el Presupuesto Participativo y demás proyectos a ejecutar. Evidencia: El Sistema SISMUND. Reporte. La certificación de los Vocales</p>	
<p>6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.</p>	<p>La Junta se mantiene monitoreando sus indicadores con el objetivo de mejorar e innovar. Evidencia: indicadores del SISMAP.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La Junta hace un análisis de las necesidades del personal, contamos con encargados departamentales, un gobernador, un supervisor de área, los cuales conjuntamente con el departamento de Recursos Humanos tomamos en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. Evidencia: Plan de desarrollo institucional, organigrama institucional.	
2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	En la Junta hemos implementado el programa de inclusión social, en donde laboran personas con discapacidad, pero con grandes competencias para ejercer sus funciones, contamos con un horario flexible de trabajo en las oficinas, donde laboramos hasta las dos de la tarde, pero el personal de ORNATO labora en dos turnos; un horario matutino y otro vespertino. Evidencia: Nómina de la institución, curriculum del personal, distribución del horario.	Debemos mejorar el cumplimiento del horario de llegada.
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.	Hemos desarrollado e Implementado una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. Evidencia: manual de funciones, norma de convivencia institucional.	

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.	En esta junta se selecciona el personal de acuerdo a las competencias necesarias, ya que a través de esto cumplimos con el desarrollo de la misión, visión y valores de la institución. Evidencia: recepción de curriculum y preparación de cada personal encargados departamentales.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No se realiza
6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.	Realizamos la evaluación de desempeño laboral, la cual cargamos al SISMAP y motivamos al personal para mayor rendimiento. Evidencia: evaluación del desempeño laboral anual cargado al SISMAP.	
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.		No se realiza

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>		No hemos Organizado planes de formación y de desarrollo para todos los empleados.
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>La Junta identifica y fortalece las capacidades actuales de los empleados, se le ofrece capacitación continua, con el fin de lograr la misión, visión y objetivos de la institución. Evidencia: formularios de la supervisión de los Encargados Departamentales y el Encargado de RR. HH, capacitaciones, fotos.</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>Aseguramos las capacidades y habilidades de las personas a través de una entrevista y tomando en cuenta su hoja de vida o informe curricular. Evidencia: Registro. Apuntes de agenda</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Los encargados departamentales de la junta guían y apoyan a los nuevos empleados, asignándoles un personal que lo entrene, lo acompañe y le apoye en el desempeño y desarrollo de sus tareas hasta que esté capacitado para ello. Evidencia: Fotos</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>La Junta promueve la movilidad interna y externa de los empleados. Evidencia; nómina y expediente.</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).	Elaboramos el plan de capacitación anual, donde seleccionamos cursos de formación que incluyan métodos modernos y que puedan ser implementados en la institución, además de capacitar al personal para que brinden un mejor servicio a la comunidad. Evidencia: plan de capacitación anual cargada al SISMAP, registros de participantes.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Se planifican algunas actividades formativas, como son la gestión de riesgo, enfoque de género y ética. Evidencia: fotos y registro de participantes	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se realiza
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se realiza

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	La junta promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. Se realizan reuniones abiertas dirigidas por la alta administración de esta junta municipal en las que se motiva y se escuchan a todos empleados y se discuten las necesidades y cuestiones a mejorar en cada departamento. Evidencias: Fotos, Registros de Participantes	

2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.		No se realiza
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.	El director y encargados departamentales de la junta hacen consensos frecuentes sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. Evidencia: Registro. Fotos. Informes	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	El personal labora debidamente identificado, especialmente los empleados de ornato que laboran en las calles y el director de arbitrios. Evidencia: carnetización de empleados, t shirt de la institución.	
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.	Se interactúa con los empleados y se le pregunta sobre su nivel de satisfacción y como se siente dentro de la institución. Evidencia; Chat institucional, grupo de WhatsApp de la junta, registro de llamadas vía flota.	
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.	Se realizan diferentes operativos de salud, conjuntamente salud pública y operativos de la vista, entrega de medicamentos totalmente gratis. Evidencia: foto, formularios.	
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	Garantizamos condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad. Evidencias: Permisos de estudios por escritos, licencias por maternidad.	

8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se les otorga a los empleados todos los beneficios de ley. Evidencia: recepción de licencia, anotaciones	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Unos de nuestros mayores logros en el Departamento de Recursos Humanos es el acceso que tienen los empleados a plantear sus necesidades. Evidencias: Resolución de problemas económicos, Entrega de Máquina de Coser, aporte para su realización de estudios, entrega de canastillas.	
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).	Se realizan compensaciones al personal, se patrocina la participación del personal en diversas actividades relacionadas con su entorno laboral y en el bienestar del personal. Evidencia: fotografías, cartas, registros	
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 junta cuenta con la asociación de servidores públicos y su reestructuración, Lo cual esta evidenciado en el SISMAP. Evidencia; Cartas, listado de conformación de la asociación, registro de dicha asociación, evidencia subida al Sismap.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el	Contamos con el servicio de algunas instituciones privadas, como son las compañías telefónicas que utilizan los terrenos para la instalación de sus antenas y pagan el servicio de uso de suelo a la institución. También contamos con algunos proveedores que nos suplen los materiales necesarios para el	

<p>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>funcionamiento de la institución por ejemplo las bombas de gasolina. Las cuales suplen el combustible a los camiones recolectores de basura. Evidencias: Facturas, correos, cheques.</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>Hemos realizado contratos con algunas instituciones para trabajar de la mano. Evidencia: El departamento provincial de medio ambiente.</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 junta define las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, a fin de que se cumplan los proyectos acordados. Evidencia: Fotos. Levantamiento de información</p>	
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se trabaja de la mano con el CPNA Los Botados. Se hace supervisión de los proyectos de manera informal, de acuerdo a la responsabilidad que se tenga dentro del proyecto. Evidencia: Contratos, Alianzas y Fotos.</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>		No se ha realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal:		

Documento Externo
SGC-MAP

<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 junta trabaja activamente con las juntas de vecinos, animando a los ciudadanos que se organicen en grupos comunitarios para hacer las solicitudes de los servicios de la comunidad, también incentiva los grupos de consulta y se mantiene activamente en consenso con los comunitarios Evidencia: Fotos</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 junta cuenta con una la oficina de libre acceso a la información, contamos con una página web y una página de Facebook en donde la población puede plasmar sus quejas y sugerencias. En las sesiones se le permite al ciudadano quejarse, sugerir y reclamar acerca de los servicios prestados por la junta, y el Facebook. Evidencia: Apuntes de las sesiones y Facebook y demás redes sociales de la junta.</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>Estamos desarrollando una gestión eficaz de las expectativas, brindando a los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad. Contamos con una cartera de servicios, la cual se encuentra establecida y asignada a los diferentes departamentos. Evidencia; el departamento de ornato es el encargado de la recogida de basuras y el mantenimiento de la limpieza en general de nuestro Distrito Municipal.</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Alineados la gestión financiera con el Sistema Financiero SIFMUN. Hacemos informes trimestrales los cuales se depositan en la Cámara de Cuentas, la Contraloría General de la República Dominicana y la Liga Municipal Evidencia: Sistema SIFMUN. Acuse de Recibo, carga al SISMAP</p>	
<p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>	<p>Disponemos de una escala salarias equitativos para hombres y mujeres en el mismo puesto, la nómina se encuentra cargada al SISMAP y en la página web. Evidencia: Nómina de la institución, cargas</p>	
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con el sistema SIFMUN, con el Presupuesto Participativo. Evidencia: Sistema SIFMUN. Ejecución del presupuesto. Informes</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>Aseguramos la gestión rentable, eficaz y eficiente con el sistema SIFMUN, donde se lleva la contabilidad de la institución. Evidencia sistema SIFMUN, cargas mensuales y trimestrales.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.</p>	<p>La junta cuenta con un sistema de gestión financiera que permite distribuir el presupuesto en partidas Evidencia: Sistema en ejecución, proyectos realizados.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Junta tiene proyectos enfocados por departamentos, el departamento de tesorería y contabilidad se encargan de todo lo relacionado al área financiera, los demás departamentos ofrecen los servicios enfocados a la institucionalidad. Evidencia: Organización y distribución del departamento de tesorería, nomina.</p>	

<p>7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).</p>	<p>El equipo financiero trabaja con ética y transparencia, manejan la calidad del gasto y ejecución presupuestaria de manera clara, precisa u oportuna. Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con el SIFMUN. Utilizamos los murales, la página web para transparentar nuestras ejecuciones Evidencias: Sistema en ejecución. Página web.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Se desarrollan sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información las informaciones de la organización. Evidencia: Lo podemos evidenciar con los informes y las reuniones de seguimiento para monitorear constante del avance de obras en ejecución.</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>La junta monitorea y garantiza todas las informaciones contables y financiera. Depositamos las evidencias y los ejemplares a la cámara de cuentas e las instituciones correspondientes cada trimestre. Contamos con los ejemplos de las nóminas por mes, estas también se archivan en el departamento de Recursos humanos. Evidencia; Carpetas y archivo. Se envían las informaciones a la cámara de cuentas, se guarda la información en el sistema de la institución.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se contrala la información dándole seguimiento a través de asamblea anuales en cada sector. Evidencia: asamblea y reuniones por sectores.</p>	

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se realiza
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.	Esta junta asegura el acceso y el intercambio de información en la página web, en el SISMAP municipal y en la rendición de cuenta y memoria anuales. Evidencia: formulario de solicitud de información, comunicaciones de solicitud de información recibida, así como de comunicaciones remitiendo las informaciones solicitadas.	
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.		No se realiza

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Contamos con la oficina de libre acceso a la información, tenemos un sistema de pago por nómina electrónica, contamos con un portal web, además de un equipo de redes sociales. Evidencia; fotos, la página, el portal y el pago de nómina.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se realiza
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.)	Contamos con profesionales de cada área, los cuales están capacitados para la innovación tecnológica. Evidencia: archivo del personal, evidencia física de equipamientos tecnológicos a la vanguardia.	

<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La junta está comprometida con los ciudadanos, siempre ha estado empeñada en brindar un servicio eficiente y de calidad, el alcalde es denominado el alcalde tecnológico, ya que fue el precursor de que hoy en día el Distrito Municipal tenga acceso a la tecnología. Aplicamos de forma eficiencia la tecnología más adecuada. Hemos realizado talleres en el MAP presencial y virtual, con el INAP virtual. Evidencia. Fotos, noticias, la historia del distrito municipal.</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés</p>		<p>No tenemos</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>No se ha realizado</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 alcaldía toma en cuenta ese impacto, ya que a través de esto podemos percibir la reducción de material gastable, la contaminación ambiental y menos costos. Evidencia: Programas, imágenes de actividades</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>Hemos puesto en marcha algunas instalaciones, como son la oficina de ornato en donde funcionan los trabajos de exterior y los materiales, suministros de equipos. Evidencia: imagen de la oficina, registro de despacho.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>	<p>Aseguramos el usos eficiente y rentable de nuestras oficinas. Evidencias fotos de las oficinas de la institución y sus distribuciones</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>No se realiza</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Contamos con oficinas externas como son; el cuerpo de bomberos, la policía municipal y la defensa civil. Evidencia; manual de funciones, organigrama institucional.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.</p>	<p>Los camiones hacen su trabajo, la comunidad de mantiene limpia. Evidencia, facturas de mantenimiento del camión. Fotografías.</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>La junta cuenta con adecuada accesibilidad a nuestras Instalaciones, tanto para los empleados como para los ciudadanos. Tenemos calles en buenas condiciones, amplios parqueos y fácil acceso para los discapacitados. Evidencia; foto de nuestras instalaciones y de personas con discapacidad que la laboran en la institución.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		No existen evidencias
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se realiza
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.)		No tenemos
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Tenemos asignados las personas en cada responsabilidad. Evidencias: Descripción de puesto, Manual de Puestos y funciones, Organigrama institucional.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se realiza
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.		No se realiza

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.		No se realiza
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se realiza

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>Tenemos nuestros servicios identificados. La junta cuenta con los procesos claves en lo que es el departamento de tesorería desde parte todo o la mayoría de los productos y servicio de la junta. Evidencias: Órdenes de compra. Pagos de facturas, Operativos médicos, servicio de transporte a los estudiantes.</p>	
<p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>	<p>La junta desarrolla su oferta de servicios, involucramos a los ciudadanos por medio de encuesta y asamblea se ponen en conocimiento los factores q afectan a la comunidad y se intercambian ideas con los ciudadanos/clientes. Evidencia: encuesta, fotos, anotaciones y registro de participación de la asamblea</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.		No se realiza
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	Se promueve la accesibilidad en horarios de apertura, carteles, se cuenta con un mural y otros medios por el cual se le da a conocer la información correspondiente. Evidencias: circulares, mural de la junta.	

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>Coordinamos y unimos los procesos con socios claves del sector privado y algunas instituciones que funcionan brindando servicios a la comunidad, instituciones no lucrativas y públicas.</p> <p>Evidencia: Juntas de Vecinos, proveedores, presidencia de la república, FEDODIM, FEDOMU, Distrito Educativo 17-01, Senado de la República</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>	<p>Se desarrolla un sistema compartido con FEDODIM, Obra Pública, para la prestación de servicios. Evidencia; contratos, fotos.</p>	

3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Hemos creado grupos de trabajo con salud pública, obras públicas. Evidencia: fotos, obrar realizadas, jornadas.	
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.	Realizamos reuniones semanales donde planteamos las condiciones y las acciones a realizar. Evidencias: minutas, fotos.	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se realiza
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Hemos utilizado asociaciones en diferentes niveles, con varias instituciones se ha hecho acuerdos y convenios. evidencias: fotos firmas de convenios, convenios firmados, página web institucional redes sociales.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la		No se ha realizado

organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Se orienta a nuestro personal sobre la importancia de nuestros ciudadanos, los cuales son la prioridad de la institución. Se orienta al ciudadano/cliente con un trato equitativo, amabilidad, y buenas atenciones, entre otras, hacia donde debe ir para las soluciones de casos. Evidencia: Cronograma de actividades con miras al buen servicio comunitario, foto de actividades sociales	
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).	Se da a los ciudadanos la oportunidad de sugerir y proponer cambios en los procesos De las personas que vienen a las sesiones el 90% de las personas participan activamente. Evidencia, fotos y registro de participantes, actas.	
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.	Si, por medios de charlas reuniones, página web y redes sociales, los ciudadanos/clientes les dan aceptación a las informaciones correspondiente. Evidencia; redes sociales de la institución, prensa local.	
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.		No se evidencia

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>		No se ha medido
<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>En el 2021 adquirimos un camión compactador, lo cual obtuvo muy buena aceptación de parte de los munícipes, también porque el servicio de recogida de basuras mejoro bastante. Se evidencia en las opiniones en las redes sociales por parte de los munícipes y los comentarios de los habitantes en este distrito municipal y en el mismo municipio.</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>		No se ha medido
<p>4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.</p>	<p>Se da a los ciudadanos la oportunidad de sugerir y proponer cambios en los procesos. Para el caso de la recogida de basura, se está tramitando la solicitud de un caso que refirió un cambio de día para el servicio. Además, se amplió el acceso una zona, que no llegaban los camiones, para dar un mejor servicio. Evidencia; Comentarios en las redes sociales, cartas recibidas de los grupos de interés.</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>		No se ha medido
<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>		No se ha medido

7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se mide
--	--	------------

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 para prestar el servicio está dentro del rango. En caso de que haya eventualidades, pues habrá un tiempo de espera para prestar el servicio acostumbrado. Evidencia: Calendario, formularios</p>	<p>No se mide tiempo de espera</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>Las quejas se analizan de inmediato. El alcalde se mantiene en contacto con cada encargado de departamento para responder a las diferentes quejas de la comunidad. La mayor cantidad de quejas surgen cuando hay alguna falla en los camiones recolectores de basura, los cuales se le busca la solución inmediata. Evidencia: factura y cheque de alquileres de camiones externos</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>Se realizan reuniones una o dos veces por semana cuando surge cualquier inconveniente con el servicio de la institución en donde se encuentra una solución consensuada para brindar un servicio de calidad. Evidencia: fotos y registro de participación.</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		<p>No se ha medido</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Los medios de información que maneja la junta para comunicarse con los ciudadanos y publicar proyectos, noticias e informaciones, son el Facebook, página web, correo electrónico y mural informativo. Evidencia: página web, Facebook. Correo electrónico. Mural informativo</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.</p>	<p>La información de la junta siempre está disponible y al alcance de todos los ciudadanos. Las metas trazadas fue lo de mejorar el servicio de información y lo logramos con la oficina de libre acceso a la información y nuestro mejoramiento en el porcentaje del SISMAP Evidencia: Facebook. Página web, Correo electrónico. Mural informativo, oficina de Libre Acceso a la información.</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.</p>		No se ha medido
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>	<p>Hemos realizado numerosos esfuerzos para mejorar la disponibilidad precisión y transparencia de la información, Tenemos Murales informativos en recepción, Monitor en recepción, Página Web institucional, Redes sociales, donde los ciudadanos pueden conocer los servicios que prestamos, formularios de solicitud, y quejarse o sugerir. Evidencia: Informativos, Redes sociales, Monitor, Página Web.</p>	

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Los servicios que ofrece la junta es de 8:00am hasta las 2: pm y dos horarios para el servicio de recogida de basuras, matutina de 8am a 12pm y de 2pm a 6pm. Evidencia: libro de firmas de los empleados y mural de información	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se mide
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.	A la entidad le cuesta alrededor de RD\$1,050,000.00 ofrecer los servicios entre los gastos de personal, combustible, mantenimiento, servicios generales etc. Registro; dependiendo que tipo de registro tienen costo de RD\$200 hasta RD\$350,000.00 evidencia: recibo de ingresos, nómina y facturas.	
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.	Estamos en toda la disponibilidad acerca de nuestra responsabilidad evidencia: historial de registro	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto	La junta implica a los grupos de interés (Junta de vecino, ciudadanos generales) para la realización del presupuesto participativo, a través de las Sesiones. Evidencia: Anotaciones de agenda. Registro de participación.	

<p>participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p>		
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se da a los ciudadanos la oportunidad de sugerir y proponer cambios en los procesos. Para el caso de la recogida de basura, se está tramitando la solicitud de un caso que refirió un cambio de día para el servicio. Además, se amplió el acceso una zona, que no llegaban los camiones, para dar un mejor servicio. Evidencia; Comentarios en las redes sociales, cartas recibidas de los grupos de interés.</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>En la junta hacemos un buen uso de la tecnología a fin de innovar en el servicio a los ciudadanos. Tenemos la Página Web institucional, Redes sociales. En la recepción de la junta tenemos un monitor informativo para los clientes. Correo Electrónico institucional. Evidencia: Monitor. Redes. Email institucional</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>		<p>No se realiza</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>El departamento Desarrollo Comunitario, con frecuencia revisa las necesidades de los grupos de interés. Evidencia: Reportes. Anotaciones.</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>Las mejoras en los servicios electrónicos han sido excelentes ya que se realiza un trabajo más rápido y eficiente. Nos ahorra tiempo y dinero. Evidencia: nomina electrónica, cursos digitales, reuniones virtuales.</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>No se ha medido</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 organización pone a disposición pública su política de inversiones financieras. Existe un presupuesto anual de ingresos y gastos aprobado por el órgano de gobierno Evidencias: Rendición de cuentas, SISMAP MUNICIPAL, página web</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

<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>		No se ha medido
<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>La misión, visión y valores de la institución se realiza pensando en las personas, es decir, ellas están involucradas y los cambios, toma de decisiones se realizan involucrando al personal, líderes y encargados departamentales. Evidencia: reuniones, fotos de trabajo en equipo, registros.</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>Las personas de la institución se están involucrando en los planes de mejora, a través de reuniones, talleres, charlas que se realizan. Evidencias: Fotos.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>	<p>Los colaboradores son conscientes de que deben trabajar apegados a la ética y la integridad. Las personas siempre están pendientes del comportamiento ético de los servidores, puesto que en las instituciones públicas, ayuntamientos etc.. deben rendir cuentas y salvaguardar los fondos del estado. Evidencia: trabajamos en base a la transparencia del SISMAP.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.</p>	<p>Se imparten charla y curso de formación, estos motivados por los mismos líderes departamentales, como objetivo primordial de lograr una mejora en los diferentes servicios ofrecidos a la ciudadanía. Realizamos reuniones de retroalimentación una vez al mes y reuniones extraordinarias en caso necesario para retroalimentar a los empleados en caso necesario,</p>	

	además, contamos con un grupo de WhatsApp y se envían circulares en caso necesario. Evidencia: Circulares Registros de participantes Fotos Captura del WhatsApp.	
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	Trabajamos con responsabilidad social, con los oídos puestos en el corazón de pueblo. Los colaboradores mantienen una opinión institucional y están comprometidos con el servicio social. Evidencia: videos, fotos y actividades	
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.	La institución trabaja acorde a los tiempos, implementamos áreas de mejora. Evidencia: GUIA CAF 2021 Y LA ACTUALIZACION 2022	
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.	Trabajamos con sistemas y programas actualizados y con ellos brindamos un mejor servicio a la comunidad. Evidencia; SIFMUN	
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se mide

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No se ha medido

2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se ha medido
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.	Contamos con el manual de funciones, elaborado con el apoyo del Ministerio de Administración Pública, aprobada y refrendada por al Ministro del MAP. Se creó un comité de Calidad, para proceder a evaluar el personal. Evidencia: Resolución Manual de Funciones, carta	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	Con respecto a la gestión del conocimiento, realizamos el plan de capacitación anual, hemos recibido talleres virtuales y presenciales, mantenemos la capacitación continua de nuestro personal a través de las diferentes instituciones como el MAP. INAP VIRTUAL, LMD. Evidencia: plan de capacitación 2022, registro de participantes cursos de formación, certificados de participación	
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	Comunicación interna eficaz y el trabajo en equipo. Se evidencia: Ley 176-07 (que rige los Distritos Nacionales Y Municipales), Correos internos, Pág. Facebook institucional, página web. Grupos de WhatsApp.	
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.	Se reconocen los empleados más destacados, se incentivan los equipos de trabajos. Evidencia; reconocimientos, cheques.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		No se ha medido.

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.</p>	<p>En la institución existe un ambiente laboral de compañerismo y apoyo. Se reconocen los Empleados más destacados y se trabaja en equipo. Evidencia: Incentivos a empleados y reconocimientos.</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 junta ofrece facilidad de horario al personal, protección de su salud con seguro médico y operativos médicos, permisos de estudios y de lactancia. Entre otras facilidades justificables. El personal se muestra dispuesto y satisfecho con las medidas, ya que pueden realizar su trabajo sin contratiempo y seguir desarrollándose y preparando para el futuro. Evidencia: solicitudes de permisos, depósitos de horarios de estudios universitarios, anotaciones.</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>		No se ha medido
<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 condiciones ambientales de trabajo son normales, se lucha cada día por dar lo mejor, los espacios y condiciones son adecuadas para el personal. Evidencia: manual de funciones, divisiones departamentales.</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No se ha medido
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.		No se ha medido
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.		No se ha medido

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.		No se ha medido el comportamiento del personal.
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.	La participación del personal en las actividades tiene un alto porcentaje. Siempre que se realizan actividades participa más del 80% de los empleados convocados.	

	Evidencia: Registro de participantes de las actividades. Fotos	
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.	Se ha reportado un bajo porcentaje de conflictos de interés, se han reportado algunas investigaciones por parte de la oposición. Evidencia reportes, cartas.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.	Contamos con un 80% en la participación voluntaria de las actividades sociales organizada por la institución. Evidencia: fotos, registro de participación.	
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.	La institución orienta su personal y lo concientiza al momento de reclutarlo a sabiendas de que somos una institución pública y de servicio a la comunidad que debe ofrecer una excelente atención al cliente, con un trato especial y se debe escuchar sus quejas y atender sus necesidades. Evidencia: reporte semanal de casos prioritarios.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>		No se ha medido

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No se ha medido
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.	Tenemos varios empleados que realizaron cursos de capacitación (técnico en tesorería, Excel avanzado, certificación MOS, formación metodológica Evidencia: Certificados, Planificación de capacitación, 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.	Se reconocen a los empleados por su rendimiento y se motivan par que para se sigan esforzando. se le da un incentivo anual. Evidencia: reconocimientos, incentivos.	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>	<p>La institución siempre brinda apoyo a los ciudadanos, se realizan operativos de limpieza con la participación de los comunitarios, entrega de canastilla a embarazadas, aporte para las actividades deportivas, cursos gratuitos, actividades culturales y fiestas patronales. Evidencia: fotos, circulares, invitaciones.</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>No se ha medido</p>
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>	<p>Las opiniones siempre son analizadas. Mantenemos nuestras redes sociales activas para responder a las necesidades y quejas. Las opiniones son positivas en su gran mayoría. Evidencia: Facebook institucional.</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>No se ha medido</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>No se ha medido</p>
<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>		<p>No se ha medido</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 Junta realiza actividades para preservación de medio ambiente, operativos de limpieza, días internacional del agua, siembra de árbol, jornada de dominicana limpia(reciclaje) Evidencia: fotos, invitación a actividades, presupuesto para actividades</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>Tenemos buenas relaciones con, medio ambiente, cruz roja, junta de vecinos, defensa civil, cuerpo de bombero y otras instituciones. Evidencia; Firma de contratos, acuerdos, foto de actividades en conjunto y apoyo entre instituciones.</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>	<p>Tenemos un alto grado de positividad recibido a través de los medios de comunicación. Evidencia; sondeos, comentarios en las redes sociales, prensa local.</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>Damos ayuda a los envejecientes, personas de escasos recurso. Damos canasta a las embarazadas, remodelaciones a viviendas, pisos a viviendas de tierra. Evidencia: Nómina, recibo, expedientes de pagos, fotos</p>	

<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>		<p>No se ha medido</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>Tenemos Intercambio de conocimiento con varias instituciones: CTC, ICAM, CAPGEFI y LA LIGA. la FUNDACION FH en apoyado a la capacitación y formación de nuestros productores individuales, productores asociativos, entidades de la sociedad civil (Bomberos, Defensa Civil, Cruz Roja Asociación de Estudiantes e iglesias, juntas de vecinos). Análisis de Riesgo y vulnerabilidades. Riego Landia (Especializado para niños) Vida y Ambiente Manejo de Desechos Sólidos Reciclaje Contabilidad para Microempresas y Finanzas Personas. Evidencia; fotos, registros, video de actividades, firmas, acuerdos, cursos formativos.</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>Realizamos reuniones con las juntas de vecinos donde le hablamos sobre el riesgo de salud en los temas como, recolección de basura, reciclaje, criaderos de mosquitos. Hemos realizado operativos de pruebas del COVID-19, operativos de vacunación contra el COVID-19. Evidencias: fotos, registro.</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>No se ha medido</p>
<p>9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.</p>	<p>Existen grupos sociales y fundaciones que participan con frecuencia y voluntariamente en actividades de la organización. Evidencia; fotos</p>	

--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>La Junta ha realizado acuerdos con, Obras públicas, Distrito Educativo, El INDRHI, el INVI, para llevar a cabo diversos trabajos. Hemos trabajado en conjunto con otros ayuntamientos y organizaciones como FEDODIM, FEDOMU. Evidencia; fotos de actividades realizadas. Fotos y publicaciones en las redes.</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>Construcción de 2400 metros lineales de aceras y contenes en las comunidades la palmita arriba hasta la entrada de la cola Construcción de sistema de agua potable a la comunidad de Camarón. Construcción de 50 metros de aceras y contenes en el cruce de los Botados. Reconstrucción del puente sobre el río la Leonora que comunica a las comunidades la piña, la maya, los callejones, batey yagua y el Bijia. Acondicionamiento y reparación de caminos en la entrada de la planta de gas, en la comunidad la cerca.</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Hemos compartido Buenas prácticas con otras Instituciones, las cuales hemos mencionado. Evidencia; acuerdos, fotos.</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se ha cumplido con más del 85% de los acuerdos con autoridades e instituciones. Evidencia: Contratos y hechos.</p>	

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Fuimos auditados por la Cámara de Cuentas en la pasada gestión e implementamos medidas para las mejoras detectadas. Evidencia: auditoria	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Instalamos 1 Red de Internet para la Junta y toda la comunidad, tenemos un (1) programa para llevar la contabilidad, y los recibos y pagos de los servicios se hacen con recibos impresos. Evidencias: Recibos, facturas, cotizaciones, equipos tecnológicos.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En cuanto a la gestión de capacitación tenemos el Plan Anual de Capacitación, evidenciado y en marcha, en relación a los recursos económicos los ejecutamos apegado a las leyes y normas establecidas, y tenemos el manual de procedimiento y control institucional. En cuanto a los Recursos Humanos, contamos con un personal altamente calificado y con don de servicio. Evidencia: plan anual de capacitación 2022, manual de funciones aprobado.</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>_Se imparten charla y curso de formación, estos motivados por los mismos líderes departamentales, como objetivo primordial de lograr una mejora en los diferentes servicios ofrecidos a la ciudadanía. Realizamos reuniones de retroalimentación una vez al mes y reuniones extraordinarias en caso necesario para retroalimentar a los empleados en caso necesario, además, contamos con un grupo de WhatsApp y se</p>	

	envían circulares en caso necesario. Evidencia: Circulares Registros de participantes Fotos Captura del WhatsApp.	
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.	El director ha participado en benchmarking y en Seminarios Internacionales realizados por el MAP y FEDODIM. Evidencia: Convocatoria, email, invitaciones	
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	Nuestras alianzas, acuerdos han sido puesto en marcha y tenemos un cumplimiento de los mismo. Evidencia; ejecución de la planificación, avance en los trabajos.	
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.	La Junta cuenta con una página web donde el ciudadano puede informarse de la cartera de servicios que se ofrecen. También se procura que cada nuevo personal se le apertura una cuenta para que cobre por tarjeta en el Banco Reserva. EVIDENCIA: página web, Pago vía nomina electrónica	
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Estamos en la posición número 7 del SISMAP y en los informes trimestrales. mantenemos la puntuación Máxima del 100% Evidencia; Ranking SISMAP municipal.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	En las evaluaciones hemos mantenido buenos resultados, siempre nos enfocamos en trabajar con transparencia y basados en las buenas prácticas. Evidencia: Mural de la Junta, portal del SISMAP.	
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	En el pasado 2021 obtuvimos reconocimiento de parte de la cámara de cuentas por mantener un buen sistema de gestión y trabajar con un alto nivel de transparencia, siempre nos mantenemos en los primeros lugares del ranking del SISMAP. Evidencia: certificaciones, reconocimientos, SISMAP.	

9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	El porcentaje de cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros para el año 2021, fue de un 100%. Evidencia; Planificación y Ejecución presupuestaria.2021	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).	A través de varias cotizaciones para compra y contrataciones. Evidencia: facturas, reducción de monto en las diferentes cotizaciones, SIFMUN.	

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.