

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

Sector Municipal

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

JUNTA DISTRITAL JUAN LOPEZ

**FECHA:**

14 DE AGOSTO 2023

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 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></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>Contamos con nuestra Misión, Visión y Valores. Impresas y colocadas en la pared de recepción.</p> <p>Evidencia: Fotos de la Misión, Visión y Valores junto a la foto de la asamblea donde se aprobó.</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>Establecemos el marco de valores institucionales alineado a nuestra misión y valores con principios constitucionales.</p> <p>Evidencia: Fotos guías en el mural y talleres a los servidores públicos.</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>Aseguramos una comunicación de la misión, visión, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Correos, mensajes en grupos de Whatsapp y fotos de reuniones.</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>Revisamos periódicamente nuestra Misión, Visión y Valores en conjunto a los departamentos. Implementando nuevos desafíos.</p> <p>Evidencia: Fotos de asamblea del comité gestor. Fotos de equipos trabajando. Foto de nuevo concursos en los que participamos.</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>No contamos con un sistema de prevención de corrupción.</p>

<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes, logrando eficacia en la toma de decisiones de los equipos y la dirección administrativa y con el personal técnico de Servicio.</p> <p>Evidencia: Fotos de reuniones.</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></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>Tenemos el manual de funciones en ejecución pero aún no lo tenemos publicados en el sismap.</p> <p>Evidencia: Fotos de la estructura y de la publicación en el sismap.</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>Gestionamos en base al manual de funciones definido en nuestra junta.</p> <p>Evidencia: Foto de la ejecución del manual de funciones.</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>Estamos en proceso de ejecución de la evaluación de desempeño:</p> <p>Evidencias:</p>	

	Foto del proceso de la evaluación de desempeño.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Si impulsamos la conformación del consejo de desarrollo municipal, aun siendo nosotros una junta de distrito.  Evidencia: Foto de la conformación del consejo	
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.	Si contamos con sistemas de servicio para brindar atenciones a los munícipes de nuestro distrito.  Evidencia: Foto del sistema de atenciónbbb al ciudadano	
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.	Transparentamos los procesos a través del sistema SEAFIN y en los portales institucionales.  Evidencia: Foto Sistema, Foto Portales Transaccionales.	
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.	Si contamos con un enlace responsable al sistema de monitoreo municipal. Realizando reuniones de seguimientos de manera semanal.  Evidencia: Foto de reuniones.	
8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Trabajamos la primera etapa del plan de mejora CAF, correspondiente al año 2023.  Evidencia: Fotos de los resultados.	

<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>En la junta Distrital de Juan López formulamos y alineamos la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la junta.</p> <p>Evidencia:  Sistema automatizado CIFE  Actas de sesiones del consejo de vocales  Fotos de trabajos operativos, publicaciones en las redes sociales de la junta distrital: Facebook, Instagram y Twitter</p>	
<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En la Junta Distrital de Juan López, cada departamento está distribuido con un equipo de trabajo para ofrecer un buen servicio.</p> <p>Evidencia:  Fotos de trabajo en las oficinas  Mensajes en grupos de Whatsapp  Fotos de reuniones de coordinación</p>	
<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En la Junta Distrital de Juan López aseguramos una comunicación continua internamente en la junta. Automatizando la conexión en redes sociales y correos en los computadores.</p> <p>Evidencia:  Foto de redes sociales, correos, consultas y comentarios.</p>	
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Promovemos el compromiso de innovación con los líderes y directivos, así como la mejora continua Para el desempeño de la función.</p> <p>Evidencia:  Fotos de talleres y seminarios, también de herramientas de tecnologías.</p>	



<p>13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Comunicamos a nuestros empleados las iniciativas De cambios. Tanto en los puestos como de actividades internas implementadas a ellos mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Fotos de asignación de nuevas funciones y cumpleaños.</p>	

**Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p>	<p>El director se muestra flexible a recomendaciones y propuestas de los empleados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Anotaciones y fotos de reuniones.</p>	
<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>Actuamos con ejemplo y acciones de valores apegados a las leyes y nuestras normas internas como institución pública.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Fotos de actividades en grupo, reglas y normas internas.</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>Implementamos una cultura de respeto y Liderazgo. De igual manera contrarrestamos Cualquier tipo de discriminación.</p> <p>Evidencia: Fotos programas sociales.</p>	
<p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>	<p>Informamos a los empleados y consultamos a los equipos de los asuntos a través de grupos de Whatsapp, comunicados en el mural y reuniones.</p> <p>Evidencia: Mensaje grupo de Whatsapp. Convocatorias en el Mural</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>En la Junta Distrital de Juan López, se les brinda retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal como individual.</p> <p>Evidencia: Fotos de las capacitaciones realizadas.</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>Motivamos y fomentamos a nuestros empleados a tener responsabilidad y autoridad gerencial de sus puestos, coordinamos los informes conjuntos para la rendición de cuenta a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Comunicación oral con cada responsable de cada departamento para la delegación de funciones.</p>	
<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</p>	<p>Promovemos el aprendizaje y la capacitación de todo el equipo de empleados para desarrollar sus competencias. Adatándose a los cambios necesarios del servicio público.</p>	

(anticipándose y adaptándose a los cambios).	Evidencia: Fotos de los talleres y capacitaciones presenciales y virtuales, junto a los listados de participación. FEDOMU, FEDODIM, MAP, SISMAP, DIGEIG, CONTRALORIA, DGCP.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Reconocemos periódicamente los esfuerzos individuales de los equipos de trabajo en la institución.  Evidencias: Fotos de incentivos por fechas especiales. (Día de San Valentine, Día de la mujer, día de la secretaria, día del trabajador, día del padre, cumpleaños, canastas navideñas. )  Fotos de bonos a los empleados  Copias de cheques, ordenes de compras y registro contable.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b> 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.	Monitoreamos las necesidades de nuestros grupos de interés y como organización realizamos levantamientos, seguimientos y soluciones a través de gestiones.  Evidencia: Fotos de actas de sesiones Registro de participación y anotaciones.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Mantenemos buenas relaciones con las autoridades del gobierno, Ministerios y Direcciones Política. Ejecutivas y Legislativas en busca de soluciones de cara a la ciudadanía.	

	<p>Evidencia:</p> <p>Congreso Internacional, Visitas Ministerio de Turismo, Medio Ambiente, Presidencia y Fondo especial a la junta distrital de Juan López.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Participamos periódicamente el Plan de desarrollo Municipal, Provincial incorporado a nuestra gestión.</p> <p>Evidencia: Fotos Participación de asamblea Ministerio de Economía.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>Alineamos nuestra organización con las decisiones de las políticas públicas del estado para un mejor desempeño.</p> <p>Evidencia: Presupuesto y copias de los incentivos del gobierno a través de La municipalidad.</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).</p>	<p>Gestionamos alianzas estratégicas de organizaciones y grupos de interés en el desarrollo de nuestra comunidad y nuestra gente.</p> <p>Evidencia: Foto de asociaciones para el desarrollo del distrito municipal de Juan López.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Participamos en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de Presión de interés para la institución y la comunidad en general.</p> <p>Evidencia: Fotos de eventos deportivos y religiosos.</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>Promovemos diversos programas de concientización ciudadana de cara a la limpieza, la salud y la seguridad.</p> <p>Evidencia: Fotos de la mesa de seguridad ciudadanía y género.</p> <p>Fotos del programa de limpieza en Juan López.</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><b>La Entidad Municipal:</b> 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>Identificamos las condiciones para alcanzar y regular nuestro entorno a futuro. Participando en programas, charlas y análisis del cambio climático.</p> <p>Evidencia: Fotos, registros y resumen de reunión.</p>	<p>No contamos con guía de seguimiento notificaciones fiscales.</p>

<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Tenemos identificados los grupos relevantes y de interés mediante levantamiento periódico. Según sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencia: Fotos de asambleas, cuerpo de bomberos y consejo para el desarrollo integral de Juan López y la defensa civil.</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>Revisamos periódicamente las reformas ligadas al sector público y las consideramos en nuestra planificación estratégica.</p> <p>Evidencia: Fotos de asamblea y correos recibidos.</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>Analizamos nuestro desempeño interno y realizamos en el Plan Municipal nuestro análisis FODA.</p> <p>Evidencia: Copia plan de desarrollo municipal.</p>	<p>No tenemos demografía impresa de Juan López.</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>La junta ha iniciado el proceso de análisis sistematizado de las debilidades y fuerzas internas con el modelo CAF, se ha impartido el taller CAF al comité de calidad y se ha iniciado el auto diagnóstico.</p> <p>Evidencia. Registro de participantes y avances del autodiagnóstico.</p>	

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

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

<p><b>La Entidad Municipal:</b></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>Traducimos nuestra misión y visión en objetivos a larga y mediado plazo basado en prioridades y estrategia de seguimiento nacional.</p> <p>Evidencia: Foto asamblea Copia de resolución</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>Involucramos a los grupos de interés en todas las actividades que requieren ser realizadas por nuestra organización de cara al ciudadano.</p> <p>Evidencia: Presupuesto participativo.</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>La junta realiza anualmente la reunión del presupuesto participativo.</p> <p>Evidencia: Registro de participantes Acta de sesión de obras Formación de comité de seguimiento</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>Tenemos conformada la comisión permanente de género con el objetivo de definir y articular políticas municipales.</p> <p>Evidencia: Fotos de asamblea formativa.</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</p>	<p>Desarrollamos levantamientos medioambientales, de limpieza y reforestación.</p> <p>Evidencias:</p>	

combustible, utilización de energía renovable.	Fotos de levantamientos junto al plan estratégico de la Provincia PEDEPE y el ministerio de medio ambiente.	
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	La junta asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.  Evidencia: Informes mensuales y trimestrales Presupuesto	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>	<p>Implantamos estrategias y las planificamos, en caso de urgencia se reúne al comité de seguimiento que define las prioridades junto al comité de calidad de nuestra organización.</p> <p>Evidencia: Fotos de obras presupuestadas Fotos de emergencias</p>	
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El Comité de Calidad junto al despacho administrativo realiza las estrategias operativas a presentar a los líderes de apoyo de los planes creados por consultas.</p> <p>Evidencia: Presupuesto Asamblea general Presupuesto participativo</p>	
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>Comunicamos de forma eficaz los objetivos y planes porque involucramos a todos los actores en los mismos.</p> <p>Evidencia:</p>	



	Fotos de trabajos en las oficinas Fotos de informes presentados	
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.	La junta realiza asamblea con los diferentes puntos de interés, así como el presupuesto participativo.  Evidencia: Reuniones, lista de asistencia y fotos.	
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.	Los métodos de monitoreo de nuestra institución se realizan con las entregas de los resultados de los trabajos con cada líder.  Evidencia: Foto de asamblea de evaluación de logros	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	La junta distrital de Juan López, Impulsos de cambio y necesidades de tecnología como un ente importante de necesidad.  Evidencia: Fotos centro comunal	
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.	Crea y desarrolla una cultura para la innovación a través de la formación continua.  Evidencias: Fotos y listados de participación	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Compartimos con los ciudadanos y grupos de interés, las políticas de innovación de nuestros grupos.  Evidencias:	

	Fotos de reuniones.	
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>Crea de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados para implementación de planes e innovaciones.</p> <p>Evidencias: Fotos, reuniones toma de ideas de los participantes Actas de sesiones</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>Planificamos el uso de los recursos sujetos a cambios y nos preparamos en caso de emergencias.</p> <p>Evidencia: Taller ministerio de economía Reportes presupuesto</p>	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	<p>La junta promueve el uso de herramientas tecnológicas, contamos con página web de dominio. gov.do.</p> <p>Evidencia: Páginas web Redes sociales Oficina RAI</p>	

### CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

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

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La Junta Distrital de Juan López, realiza un análisis de las necesidades del personal a través, de los encargados de los diferentes departamentos, teniendo en cuenta las necesidades y/o expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la junta.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1- Nombramiento del personal necesario. 2-Fotos de reuniones. 3-Registros 4-Informes.</p>	
<p>2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La junta distrital de Juan López desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias para el futuro. La junta también cuenta con la flexibilidad para el personal que cursa estudios, asuntos personales, para los casos de enfermedad y emergencias.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Formulario de permiso Nomina Constancia de permiso</p>	
<p>3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La junta distrital de Juan López, implementa la política de recursos humanos tomando en cuenta los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Fotos de reuniones Formulario de solicitud de permisos	
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.	La junta distrital de Juan López asegura que las capacidades de las personas, selección, asignación y desarrollo son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.  Evidencia: Fotos de talleres inducción al personal nombrado	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Gestionamos a través de nuestro departamento de Asistencia Social, programa de becas a estudiantes, ayudas a envejecientes y discapacitados, asistencia a la mujer, programa de orientación sexual, capacitaciones para mujeres emprendedoras.  Evidencia: Fotos del programa de asistencia social	
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.	Apoyamos la cultura de desempeño bajo el esquema transparente de nuestro personal, motivando, reconociendo y premiando el esfuerzo. Estamos reconociendo al empleado del mes con certificado e incentivos.  Evidencia: Fotos de reconocimientos	

<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Aplicamos políticas de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la Institución.</p>	
	<p>Evidencia: Fotos de enc departamentales Fotos de reuniones</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Realizamos en conjunto con el MAP y el INAP entre otros organismos los mecanismos y guías de estrategias y organización y desempeño del personal.</p> <p>Evidencia: Fotos de talleres Listado de participación</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>Reconocemos el talento y el esfuerzo individual y en equipo.</p> <p>Evidencia: Fotos de reconocimiento. Fotos de empleados</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). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que</p>	<p>Establecemos e innovamos nuestro sistema de aprendizaje con el fin de preparar y desarrollar competencia entre nuestros departamentos.</p> <p>Evidencia: Fotos de cursos a las áreas técnicas y de servicio.</p>	

<p>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>Hemos preparado algunos de nuestros empleados en diferentes capacitaciones para que puedan brindar mejor servicio a la ciudadanía. De igual manera ciudadanos capacitados para seguir desarrollando habilidades continuas.</p> <p>Evidencia: Fotos de charlas</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Realizamos acompañamiento a los nuevos empleados a través de los líderes de cada departamento.</p> <p>Evidencia: Asistencia de recursos humanos</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Hemos movido algunos empleados de su puesto según sus habilidades desarrolla durante el trabajo que están ejerciendo, le hemos hecho cambios de funciones.</p> <p>Evidencia: Fotos de nombramientos Nomina</p>	
<p>7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).</p>	<p>La junta distrital cuenta con un plan anual de capacitación.</p> <p>Evidencia: Plan anual publicado en nuestro portal web como también en el indicador.</p>	

8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Nos reunimos con todo el personal y socializamos los temas de conflictos, ética deservidor etc.  Evidencia: Fotos de la creación de la asociación servidores públicos de Juan López.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Evaluamos periódicamente el desarrollo formativo nuestros empleados y nos aseguramos que esas ideas sean transmitidas a los demás.  Evidencia: Fotos de asamblea del comité de gestión.	
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	La encargada de recursos humanos se encarga de convocar al personal para brindar la retroalimentación de su evaluación de desempeño.  Evidencia: Fotos de asamblea y listado de participación.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>Realizamos procesos comunicación y dialogo de motivación abierta con nuestros empleados para motivar el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia: Fotos de coordinación estratégicas</p>	

<p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>	<p>En nuestro distrito involucramos a los empleados en los planes de desarrollo y estrategias.</p> <p>Evidencia: Fotos de reuniones Copia de la directiva ASP Juan López.</p>	
<p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>	<p>Tenemos acuerdo entre directivos y empleados para alcanzar nuestros objetivos.</p> <p>Evidencia: Fotos de planes de trabajos</p>	
<p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>	<p>Todos los departamentos y empleados están debidamente identificados.</p> <p>Evidencias: Carnet e uniformes. Fotos de las oficinas con su identificación.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p>	<p>Realizamos a través del SISIP y el SECA las encuestas de clima a nuestros empleados 2021-2022.</p> <p>Evidencias: Copia de encuesta</p>	
<p>6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.</p>	<p>Con frecuencia se les pregunta a los empleados como se siente en la institución, asegurando un ambiente de trabajos en buenas condiciones.</p> <p>Evidencia: Fotos de adquisidor de equipamientos adecuados Anotaciones y encuesta de clima laboral</p>	



7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a	Tenemos horarios flexibles y adaptados a los empleados y la división de las tareas y equipos por departamentos.  Evidencia: Fotos de calendarios de trabajo.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Es la misma respuesta que la anterior	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Prestamos atención especial a los empleados desfavorecidos, creando herramientas dentro de nuestro plan social que les permitan sustentar sus condiciones.  Evidencia: Fotos de programas de viviendas y salud.	
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).	Planes de premiación no monetarias en acciones destacadas.  Evidencias: Fotos de entregas	
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.	Proporcionamos cada año métodos de premiaciones y destacar a las personas.  Evidencias: Fotos de premiaciones.	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>Tenemos relaciones precisas de socios del sector privado involucrados en nuestros planes sociales.</p> <p>Evidencia: Fotos de pymes locales y empresas de Juan López.</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>Nuestra institución tiene acuerdo de colaboración adecuado con diversas instituciones en todo el municipio y en la provincia.</p> <p>evidencia: Fotos de agenda de trabajos con el pedepe y defensa civil.</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>Cada Socio tiene la responsabilidad y asignación de tareas específicas de acuerdo a su área, para hacer posible el desarrollo de esta alianza.</p> <p>Evidencia: Fotos reportes y reuniones.</p>	
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>En nuestra institución identificamos alianza pública/privada para desarrollarse a largo plazo y de</p>	

	<p>cara a la ciudadanía.</p> <p>Evidencia: Fotos plan de seguridad PGR</p>	
<p>5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Tenemos proveedores estrechamente comprometidos con la institución y nuestros criterios mutuos de normativa que brinden servicio a la comunidad con transparencia.</p> <p>Evidencia: Fotos de las relaciones</p>	<p>No tenemos listado de proveedores del estado locales 2022.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>Garantizamos políticas de transparencias a través de nuestro portal institucional y de las informaciones enviadas a los diversos Ministerios y Direcciones.</p> <p>Evidencia: Fotos de premios</p>	
<p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las</p>	<p>Creamos reuniones y encuentros con los líderes y representantes de las comunidades, evaluamos sus</p>	

necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.	Necesidades para las tomas de decisiones.  Evidencias: Fotos de reuniones con federaciones.	
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.	Estamos en proceso de creación del catálogo de CARTA COMPROMISO.  Evidencia: Fotos de asamblea y taller de carta compromiso.	

#### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b> 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).	Contamos con un sistema financiero eficaz y nos permite alinear y manejar los procesos de Información de forma eficiente.  Evidencia: Fotos de informe	
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.	Realizamos reuniones periódicas con el consejo Financiero, el Comité de Compras y Contrataciones. Junto al Analista de SEAFIM para medir los riesgos en las decisiones financieras.  Evidencia: Fotos de las consultas	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se analiza a través de reuniones con el equipo financiero y el director.  Evidencias: Fotos de reuniones	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control	Aseguramos la transparencia en todos los procesos financieros de nuestra institución.  Evidencia:	

y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.	Fotos página web y procesos	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	Contamos con sistema de planificación de presupuesto anual, presupuesto de compras y presupuesto participativo de cara a los proyectos género y diversidad.  Evidencia: Presupuesto anual Relación de compras	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	La dirección Financiera de nuestra institución es la Vigilante de los controles financieros garantizando el control de los ingresos y egresos.  Evidencia: Copia de los certificados y autorizaciones de fondos.	
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).	Se asegura transparencia financiera y presupuestaria porque son manejadas con criterio de pulcritud y apegada a las leyes que nos rigen utilizando de manera eficaz el sistema financiero SIAFIM y tomando en cuenta las decisiones de los grupos de interés.  Evidencia: Sistema SIAFIM	

**SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Creamos una organización centrada en el aprendizaje, proporcionando al equipo, el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización en todos los procesos administrativos.</p> <p>evidencia: fotos de talleres del Inap</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>Aseguramos nuestra información a través de nuestros sistemas de información computarizado y de nuestro sistema de registro manual.</p> <p>evidencia: tabla de firma de recibos y sugerencias.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Aprovechamos al máximo la tecnología digital para aumentar los conocimientos administrativos en las diversas áreas y brindar mejores servicios a los usuarios.</p> <p>Evidencia: Fotos de talleres virtuales.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Establecemos redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos entre líderes y grupos.</p> <p>Evidencia: Fotos del portal transaccional.</p>	

<p>5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.</p>	<p>Nuestra página siempre está actualizada y de fácil acceso.</p> <p>Evidencias. Link de página web Libre acceso a la información</p>	
<p>6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Realizamos cotidianamente intercambios conocimientos.</p> <p>Evidencia: Fotos de talleres Invitación Registro de participantes</p>	

#### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En nuestra institución el uso de la tecnología es esencial para el manejo eficiente y automatizado de los datos operativos.</p> <p>Evidencia: Redes de enlace de oficinas y data show Fotos de talleres virtuales</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Tenemos monitoreo y evaluamos mediante cotizaciones los procesos de adquisición de equipos tecnológicos.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Fotos de equipos utilizados para las clases y facturas	
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.)	Identificamos el uso de las nuevas tecnologías para datos abiertos Big Datas y automatización que permitan a los ciudadanos y al servidor Transparentar cualquier información de los procesos.  Evidencia: Fotos de conexión del sistema SIAFIM y SISANOC	
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.	Utilizamos la tecnología como una herramienta para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación.  Evidencia: Fotos de anuncios Talleres y datos	
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	Adoptamos los recursos online para el manejo de los servicios asequible para nuestros ciudadanos clientes.  evidencia: fotos de diversas plataformas y capturas de pantallas.	
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.	Revisamos de manera continua las innovaciones tecnológicas que nos permitan seguir avanzando y realizar mejor un nuestro trabajo y la seguridad y control de esos datos.  Evidencia: Link canales y redes sociales	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad	Creamos una serie de políticas necesarias para el manejo de estos recursos medioambientales. evidencia:	



reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	fotos de cursos técnicos de reciclaje fotos del taller	
--	---	--

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></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>Realizamos mantenimiento cada año a nuestras edificaciones y equipos, velando que todo esté en funcionamiento sostenible a la hora de prestar el servicio.</p> <p>evidencia: fotos de remodelación y pinturas</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>Nuestro edificio se encuentra en la parte céntrica de la ciudad. También creamos los mecanismos para llegar a las personas que por cualquier razón o circunstancias no pueden llegar a nosotros puedan obtener nuestros servicios.</p> <p>Evidencia: Fotos de la edificación Mapa de la dirección</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>Aplicamos políticas de ciclo de vidas de nuestros bienes, equipos y todos los activos. Evaluando su utilidad y almacenaje.</p> <p>Evidencia: Fotos del almacén Fotos de trabajos</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Aseguramos la disponibilidad de nuestras instalaciones y espacios públicos de cara a las actividades comunitarias.</p> <p>evidencia: fotos de actividades en el salón de sesiones</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.	Tenemos vehículos disponibles y manejamos los planes de ahorro de energía.  Evidencia: Fotos de equipos de transporte. Facturas de combustibles	
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.	Estas oficinas de servicio están ubicadas en la misma avenida principal y cuenta con parqueos disponibles y vías de accesos por varias calles alternativas.  Evidencia: Fotos del área y parqueos	

## CRITERIO 5: PROCESOS.

**Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b> 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.	Identificamos los procesos de la institución, escribimos y clasificamos en orden de prioridades cada uno de ellos y asignamos a los encargados de área las responsabilidades de cada acción organizada.  evidencia: fotos de agenda de trabajo	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	La junta les asigna mediante cartas las responsabilidades a los enc de desarrollo comunitario limpieza y ornato, medio ambiente y recaudación.  Evidencia: Circular y fotos	

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p>	<p>Se analizan los factores de riesgo críticos y tomando en cuenta la esperanza de las personas involucradas en los procesos.</p> <p>Evidencia: Fotos de los procesos</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Aseguramos que los procesos puestos en práctica estén aliándose a los objetivos estratégicos de la junta.</p> <p>Evidencia: Reporte de actividades Registro de participación y fotos</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.</p>	<p>Se simplifican los procesos de compras y se elaboran planes para los mismos.</p> <p>Evidencias: Registro y fotos Procesos de compras</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se involucra a los empleados y grupos de interés, tomando en cuenta que los procesos se evalúan a través de la dirección y el comité de calidad.</p> <p>Evidencia: Fotos de reuniones y registro</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.</p>	<p>Se aprovecha el impacto de las Tics en los servicios electrónicos y computadoras.</p> <p>Evidencia: Fotos y hardware</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo</p>	<p>La junta se basa en un rendimiento en búsqueda de la innovación para presentar las buenas practicas.</p>	

de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Evidencia: Fotos sismap	
--	----------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></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>En la junta distrital de Juan López, tenemos diseñado un calendario específico donde se determinan las rutas para la recolección de los desechos sólidos en las diferentes comunidades.</p> <p>Evidencia: Fotos Calendario de la ruta</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>Involucramos a la comunidad en el diseño de mejora y planificación de los servicios. (Junta de vecinos)</p> <p>Evidencias: Consulta presupuesto participativo 2022. Copias cartas sugerencias y solicitudes.</p>	

<p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>	<p>Involucramos a la comunidad en el diseño de mejora y planificación de los servicios. (junta de vecinos)</p> <p>Evidencias: Consulta presupuesto participativo 2022. Copias cartas sugerencias y solicitudes.</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>	<p>Promovemos a través de la web la información de nuestros servicios y sus horarios. También en el mural y las redes sociales.</p> <p>EVIDENCIA: Servicios de plataforma.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></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 los procesos de la organización y garantizamos que funcionen acorde con otras organizaciones de servicios requeridos por los usuarios de Juan López.</p> <p>Evidencia: Fotos de coordinación de trabajos</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>Desarrollamos sistema compartido con otros socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar los datos y saber las necesidades inmediatas y a futuro de la población.</p> <p>Evidencia: Copias y fotos de informes.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>Tenemos creados grupos de trabajos interdepartamentales y en conjunto con otras instituciones momentos que se requieren con urgencia intervenir problemáticas con la ciudadanía.</p> <p>Evidencia: Fotos y registros de participación.</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se crean incentivos para los procesos entre empleados y estamos creando los fondos de la ASP para servicios compartidos.</p> <p>Evidencia: Fotos del depto. de recursos humanos.</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Acordamos estándares comunes entre las ONG compartiendo una misma cadena clave de información y trabajos conjuntos con nuestra institución.</p> <p>Evidencias: Fotos de operativos. Fotos de programas en el distrito.</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Utilizamos diversas organizaciones en la prestación de servicios coordinados con el fin de mantener el pleno desarrollo de nuestra ciudad y la innovación.</p> <p>Evidencia: Fotos y copias de invitación a operativos.</p>	

--	--	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

#### SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></p> <p>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.</p>		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la imagen de la Junta.
<p>2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación su participación en los procesos y toma de decisiones de la Junta.

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).		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la transparencia.
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.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre la integridad de la Junta.
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 ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre la integridad de la Junta.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></p> <p>1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p>		<p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes respecto a la confianza hacia la Gestión de la Junta.</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación al nivel de accesibilidad.</p>
<p>2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.</p>		<p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la calidad de los servicios</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.).		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la diferenciación de los servicios.
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.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre la capacidad de innovación.
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.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la agilidad de la Junta.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre la digitalización.
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 ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre la digitalización.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</b> 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	La atención al cliente es inmediata y al igual que los servicios de solicitudes de certificación y asistencia en temas de solicitud de Información Pública. Los tiempos de espera de la Junta son como siguen: Para Certificados <u>24</u> horas	

con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	Para Servicios de Información __15__ días Para permisos a empleados __2__ días ante	
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.		No se ha medido, no se cuenta con estándares de calidad.
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.		No se ha medido, no se cuenta con Carta Compromiso
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se cuenta con la evidencia de los comunicados realizados a través de los alcaldes pedáneos

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></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>Desde la Junta se dispone de tres canales de información para el Distrito: Redes sociales, página web y a través de los alcaldes Pedáneos, con los cuales se llega al 100% de las comunidades. Evidencias: página de Facebook.</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>No se ha medido la disponibilidad y exactitud de 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>		<p>No se ha medido la disponibilidad de los objetivos de la Junta.</p>
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>		<p>Muy buena</p>
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>		<p>No se cuenta con la evidencia.</p>
<p>6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>		<p>No se cuenta con la evidencia.</p>
<p>7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.</p>	<p>Los costos de los servicios están definidos como sigue:          Para certificaciones... RD\$_100_          Para permisos de ... RD\$__N/A_          Etc.</p>	
<p>8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.</p>		<p>No se ha medido</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p>		<p>No se ha medido el nivel de implicación de los grupos de interés en el diseño y prestación de los servicios.</p>
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		<p>No se ha medido la cantidad de sugerencias recibidas ni cuantas han sido implementadas.</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>No se ha medido</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 ha medido</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</p>		<p>No se ha medido</p>

convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b> 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se ha medido
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se ha medido
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha medido

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

### SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 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.		No se ha medido
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.		No se ha medido
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.		No se ha medido
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.		No se ha medido

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.		No se ha medido
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se ha medido
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se ha medido
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se ha medido
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 ha medido

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 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		No se ha medido

opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		
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.		No se ha medido
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se ha medido
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha medido
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se ha medido
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
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		No se ha medido
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.		No se ha medido
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.		No se ha medido
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se ha medido

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

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

<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b>		No se ha medido
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).**

**1. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b>		No se ha medido
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.		

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

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></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.		No se ha medido
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se ha medido

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

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

**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

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

<p><b>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>		No se ha medido
<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>		No se ha medido
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>		No se ha medido
<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</p>		No se ha medido

económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.		
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.		No se ha medido
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.		No se ha medido

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</b></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>		No se ha medido
<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>		No se ha medido
<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>		No se ha medido

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>		<p>No se ha medido</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>No se ha medido</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>No se ha medido</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.		No se ha medido
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se ha medido

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</b> 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se ha medido
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

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

5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se ha medido
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		No se ha medido
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se ha medido
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No se ha medido
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido

**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.

Documento Externo  
SGC-MAP