

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

JUNTA MUNICIPAL DE PANTOJA

FECHA:

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>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja posee la Misión y la Visión institucional, esta se obtuvo mediante reuniones con los empleados y los grupos de interés como son las juntas de vecinos y comunitarios.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La misma está colocada en la Recepción del Primer Nivel ● Plan de Desarrollo Municipal ● Listado de participantes ● Fotos ● Convocatoria 	
<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>Los valores institucionales se encuentran actualizados y definidos en el marco general de valores del sector público, estos están alineados a la misión y visión institucional, los valores se encuentran plasmado junto con la misión y visión visibles en el primer nivel de la institución.</p>	

	<p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La misma está colocada en la Recepción del Primer Nivel ● Plan de Desarrollo Municipal 	
<p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja colocó su misión, visión y valores en áreas visibles, para la mejor apreciación de estas antes sus empleados y clientes.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Placas de misión, visión y valores en la recepción, 1er nivel. ● Misión, visión y valores en la parte trasera de los carnets. 	
<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>La misma es revisada cada año en la elaboración del presupuesto y socializada con a los empleados y grupos de interés, en dichas reuniones se trazan las estrategias.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presupuesto 2022,2023 ● Lista de asistencia ● Fotos 	
<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</p>	<p>El departamento de Recursos Humanos ha establecido un código de vestimenta para los empleados y visitantes, el cual rige la manera en que deben asistir a la institución.</p> <p>Se envían memorándum con relación al ponche de los empleados.</p>	

<p>vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Código de vestimenta <p>Copia de memorándum, (los mismos están colocados en los murales).</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ponche de empleados 	
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>Hemos puesto en práctica los resultados de las evaluaciones por desempeño, retroalimentando al personal en sus puntos débiles. El Director delega en cada uno de sus colaboradores y se apoya en cada uno de ellos, lo que permite que los líderes, directivos y empleados se involucren en los proyectos y toma de decisiones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación por desempeño aplicadas en el 2022 ● Informe mensual ● Fotos 	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja cuenta con la estructura organizacional definida, la cual fue aprobada en el 2017 por el MAP.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estructura y Manual de funciones aprobados por el Concejo de Vocales Junta Municipal de Pantoja y refrendado por el Ministro de la Administración Pública. 	
<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>Conservamos la estructura del 2018 debido a que se ajusta a los requisitos de la institución. Cada año realizamos la evaluación por desempeño en la cual medimos las competencias, la misma es socializa con los empleados.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicación enviada al MAP de Ratificación de Estructura y Manual en septiembre 2021 ● Evaluación por desempeño 	
<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja realizo la evaluación por desempeño a todos sus empleados y ha socializado con ellos los puntos a mejorar</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación por desempeño 	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>		<p>No se evidencia</p>

<p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los municipios y clientes.</p>	<p>Cada mes se da seguimiento a las tareas asignadas mediante el informe mensual entregado por cada encargado departamental a la Director.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informe mensual entregado por los encargados departamentales 	
<p>6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se está implementando la Herramienta CAF, Se imparten los talleres, se ha conformado el Comité de Calidad y se está aplicando el Auto diagnóstico.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El registro de participantes ● Fotos ● Comunicación de conformidad de comité de calidad. 	
<p>7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>	<p>Contamos con un responsable seguimiento, el comité se reúne periódicamente para analizar los avances realizados en el SISMAP Municipal.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Convocatorias vía WhatsApp ● Fotos ● Minutas 	
<p>8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja cuenta con una persona en el área de RRHH certificada ISO 9001 y capacita cada año a los encargados y supervisores el Marco Común de Evaluación CAF</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Guía CAF ● Certificación ISO 9001 	

<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>La estrategia institucional se alinea a la administración electrónica, garantizando un rápido acceso a la información con la vinculación automática entre diversas plataformas de información.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema (GESADAY) ● (101) líneas (flotas) ● Reloj Biométrico ● Red Interna vía correo, además Grupos en las Redes sociales de los encargados y empleados. 	
<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En el departamento de protocolo se ha creado un equipo de trabajo que da apoyo a todas las actividades de la institución, el cual está conformado por empleados de diferentes departamentos. El departamento de limpieza se dividido en brigadas para realizar un mejor desempeño de los colaboradores en las tareas asignadas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de las diferentes actividades. ● Listado de las brigadas de limpieza 	
<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>La Junta Municipal de Pantoja ha realizado contratos con programas televisivos y el Director ha participado en innumerables entrevistas radiales y televisivas, otros medios de comunicación que hemos utilizados son las redes sociales, Instagram, Facebook, Murales, WhatsApp, y el portal web.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contratos ● Redes sociales, Instagram, Facebook, Murales, WhatsApp, y el portal web. 	

12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.		No se evidencia
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>La Junta Municipal de Pantoja comunica y da participación a los empleados y grupos de Interés de las iniciativas e innovación, esto se realiza mediante circulares colocadas en los murales informativos y enviadas por los grupos de WhatsApp y socializadas en reuniones periódicas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Desarrollo Municipal ● Circulares ● Listado de asistencia ● Fotos 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		No se evidencia
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>En la Junta Municipal de Pantoja se manifiesta un sólido compromiso por el mantenimiento de los valores mediante el ejemplo. Se evidencia en la participación de encargados departamentales encabezando las actividades, independientemente que no sea de su área.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conformación de comisiones para aprobación de beneficios de capacitación ● Declaraciones juradas ● Evaluaciones de desempeño orientadas al cumplimiento de valores y objetivos. 	

<p>3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La relación entre líderes y empleados refleja una cultura de confianza para garantizar la no discriminación entre las partes.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comisiones interdepartamentales ● Actas de reuniones firmadas por los participantes. 	
<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>Períodicamente se realizan reuniones con los empleados para debatir temas de la organización, se mantiene a los empleados informado de los temas importantes.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listado de participantes ● Murales informativos ● Fotos ● Memorándum 	
<p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se ha brindado apoyo a los colaboradores mediante capacitaciones que van acorde con su desarrollo, tales como: Manejo de Residuos sólidos, Barrido y Recolectión, Manejo de TSS, Gestión Municipal, Nóminas, entre otros.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listado de participantes ● Copia de certificados de participación 	

6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No se evidencia
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>El Dpto. Recursos Humanos de la Junta Municipal de Pantoja, anima y busca los medios necesarios a los empleados a capacitarse y desarrollar sus competencias por medio de cursos y talleres impartidos por el INAP, Liga Municipal, entre otras instituciones para estos fines.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificados de participación 	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Por medio de las evaluaciones son evidentes el desempeño de los servidores destacados en sus funciones y el director reconoce estos esfuerzos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reconocimientos. ● Reconocimiento público en las redes sociales de la institución. ● Bonos por desempeño. 	

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

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

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>En la Junta Municipal de Pantoja realizamos anualmente la Ruta Sectorial “Ayuntamiento de la Mano con la Gente” que tiene como finalidad identificar las necesidades de los grupos de interés (las comunidades, en la cual participan líderes religiosos, deportivos, de orden, etc....) para posteriormente elaborar el presupuesto participativo cubriendo dichas necesidades.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de las reuniones sectoriales. ● Documento de necesidades emitido por las juntas de vecinos. ● Presupuesto participativo 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja involucra a los líderes políticos y a los grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos. ● Comunicaciones ● Listado de asistencia 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>En la Junta Municipal de Pantoja se mantiene el personal informado acerca de los cambios relevantes de la organización, involucrándolos en las actividades que se asocian con la toma de decisiones.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mural. ● Página Web. ● Redes sociales. ● Culto semanal 	

4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.		No se evidencia
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>El director de esta Junta se reúne constantemente con los ciudadanos u organizaciones y demás ONG que operen en todo el Distrito Municipal de Pantoja, en su despacho para escuchar las propuestas, solicitudes y quejas concernientes al distrito municipal de manera personal.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de las reuniones ● Fotos de entrega de colaboración. ● Minutas e informes 	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Nuestra institución constantemente participa en actividades dirigidas por organizaciones representativas y grupos de presión, tales como laboratorio ROWE, las juntas de vecinos de los diferentes sectores, EDESUR, PROSOLI, Cuerpo de Bomberos, Área VIII de Salud Pública, clubes de madres, asociaciones motoconchistas, confraternidades de iglesias, entre otros grupos de presión.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Invitaciones ● Fotos de las actividades realizadas en conjunto 	
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>La Junta Municipal de Pantoja promueve el conocimiento público y la reputación de la organización y sus servicios mediante las diferentes plataformas disponibles tales como la Página web de la Junta Municipal de Pantoja, redes sociales de Instagram y Facebook.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acceso a la Pág. Web, Redes sociales 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 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>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>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos ● Listados 	
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>En el Distrito Municipal de Pantoja están identificados, los grupos de interés como son: Junta de Vecinos, Asociación de Motoconchitas, Clubes de Madres, Unión de Iglesias, Asociaciones de Transportistas, Asociación de Estudiantes Universitarios, Ligas deportivas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listados de Juntas de Vecinos ● Registros Clubes de Madres ● Asociaciones de estudiantes universitarios, ● Ligas deportivas 	
<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>		No se evidencia
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos),</p>		No se evidencia

por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	<p>Mediante asamblea con los grupos de interés y la sala capitular se discute y socializa el presupuesto participativo, el mismo es ejecutado según lo planificado y con un equipo de trabajo se realizan los diferentes proyectos seleccionados.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Invitación ● Listado de participantes ● Fotos 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Nuestra misión, visión y valores están acorde con los objetivos estratégicos, según las prioridades del territorio.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Misión, Visión y Valores plasmado en el Presupuesto 2023. 	
<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>La Junta Municipal de Pantoja da participación a los grupos de interés en el plan estratégico institucional y en el Plan de Desarrollo Institucional, en marcha.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registros de asistencia a las actividades del proceso ● Fotos y Videos de las actividades. ● Publicaciones Redes sociales y periódicos locales. 	

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>La Junta Municipal de Pantoja involucra y da participación a la comunidad vía las Juntas de Vecinos en la elaboración del presupuesto participativo.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de reuniones con la comunidad. ● Invitación 	
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.		No se evidencia
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.	<p>Contamos con el departamento de gestión ambiental la cual está capacitado para dar seguimiento y solución a las amenazas ambientales, concientizamos a la población en el manejo de los residuos sólidos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acción de personal del Enc. De medioambiente ● Volantes 	
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones	<p>Dentro de nuestro presupuesto anual está contemplado el plan anual de compras, las donaciones, ayudas a envejecientes, estudiantes y enfermedades.</p>	

correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	EVIDENCIA: <ul style="list-style-type: none"> ● Plan anual de compras ● Copia de ches de ayuda ● Presupuesto anual ● Fotos de donaciones 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	Se evidencia el implante de la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades de los procesos, proyectos y estructura organizativa en EVIDENCIA: <ul style="list-style-type: none"> ● Presupuesto 2022 ● Ejecuciones presupuestarias 2022 	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se realizan reuniones periódicamente para evaluar el cumplimiento de las tareas asignadas, la representante da seguimiento a dichas tareas mediante la recepción del informe mensual que entregan los departamentos. EVIDENCIA: <ul style="list-style-type: none"> ● Informe mensual ● Lista de participantes 	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	La Junta Municipal de Pantoja comunica eficazmente a los empleados en reuniones mensuales los planes operativos, donde se socializan los objetivos logrados y los a ejecutar a corto y largo plazo. EVIDENCIA: <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos ● Invitación colocada en el mural y enviada a los 	

	diferentes grupos de WhatsApp	
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.	Mediante la rendición de cuentas informamos a las comunidades de los logros y metas alcanzados en la gestión. EVIDENCIA: <ul style="list-style-type: none"> ● Rendición de cuenta. ● Fotos. ● Videos. ● Invitaciones a los líderes comunitarios. 	
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.	Es posible medir el desarrollo de métodos para el monitoreo y evaluación periódica con las evaluaciones del desempeño por competencias de los servidores de la Junta Municipal de Pantoja EVIDENCIA: <ul style="list-style-type: none"> ● Los informes de ejecución de las obras presupuestadas y ejecutadas ● El cumplimiento de las rutas y frecuencias en la recogida de los desechos sólidos. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se evidencia

2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.		No se evidencia
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
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.	La Junta Municipal de Pantoja aparta los recursos, para la implementación del Plan estratégico institucional EVIDENCIA: ● Presupuesto 2023	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.	Se han contemplado los recursos necesarios en el presupuesto 2023 destinado para las mejoras que implementaremos. EVIDENCIA: ● Presupuesto 2023.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		No se evidencia

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos, Junto con el área administrativa han hecho las gestiones para proporcionarles a los empleados las herramientas necesarias para garantizar la uniformidad, identificación y caracterización.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Uniformes a los empleados de oficina ● Carnets de Identificación ● Flotas con internet móvil ● Laptops a encargados departamentales según lo requieran sus funciones. 	
<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 Municipal de Pantoja cuenta con la política de flexibilidad de horario para los colaboradores que están estudiando de acuerdo a sus horarios de clase. Contamos con el reloj de ponche para tener control de la asistencia. Tenemos acuerdos con la clínica local para que en casos de emergencia Brinde los servicios a los colaboradores con análisis y estudios que no cubra el seguro médico.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Permisos de estudios ● Reloj de ponche ● Cheques y facturas a nombre de la clínica local. 	
<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>		No se evidencia
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las</p>	<p>La mayoría de nuestros Enc. departamentales están seleccionados acorde con las competencias de la institución para cumplir con la misión, visión y valores de la organización</p>	

<p>habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Expedientes. 	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>	<p>El Dpto. Recursos Humanos asume la responsabilidad de la selección, asignación y desarrollo de las capacidades de los servidores para que puedan adecuarse a sus tareas y responsabilidades institucionales. A los empleados se les ha otorgado incentivos por el esfuerzo realizado en tareas asignadas</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Capacitación ● Evaluación del desempeño por competencias del servidor público. ● Copias de cheques 	
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		<p>No se evidencia</p>

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Mediante la evaluación por desempeño detectamos si el personal designado cumple con las necesidades requeridas por la organización.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación por desempeño 2023. 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja cuenta con la misión, visión y objetivos definidos. Capacitamos a los colaboradores para desarrollar sus talentos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La Misión, visión y objetivos colocados en lugares estratégicos. ● Certificados de estudios 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja cuenta con su plan anual de capacitación, con el cual desarrollamos las capacidades y competencias de nuestros colaboradores.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan anual de capacitación y certificados de estudios 	No se evidencia
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>El departamento de Recursos Humanos al momento de realizar la inducción a un nuevo colaborador le entrega el manual de funciones.</p> <p>EVIDENCIA:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Acuse de recibo. 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.		No se evidencia
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>La Junta Municipal de Pantoja ha realizado su plan anual de capacitación donde hemos incluido capacitaciones virtuales con INFOTE, Le facilitamos horario flexible de estudios a los colaboradores</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan Anual de Capacitación. ● Horario de clase 	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Cada año realizamos el Plan Anual de Capacitación y es desarrollado junto con la coordinación de MAP y el INAP, este plan se realiza mediante la aplicación de la Detección de Necesidades la cual nos permite identificar las áreas de mejoras e impartir capacitaciones.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan anual de capacitación 2023 ● Certificados de estudios. 	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspasso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>Mediante la formación de los colaboradores hemos obtenido beneficios notorios ya que han aumentado su capacidad en el área de trabajo y han transmitir a sus compañeros los conocimientos adquiridos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan anual de capacitación 2023. ● Certificados de estudios 	

10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	<i>El departamento de Recursos Humanos socializa con los colaboradores la evaluación por desempeño donde son retroalimentados.</i>	
EVIDENCIA: <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación por desempeño 		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.		No se evidencia
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.		No se evidencia
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.	La Junta Municipal de Pantoja realiza reuniones periódicas con los encargados departamentales y empleados donde se hacen consenso y acuerdos se revisan los planes y objetivos a seguir. EVIDENCIA: <ul style="list-style-type: none"> ● Registro de asistencia ● Fotos ● Acuerdos Firmados 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● POA 	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	<p>Luego de una jornada de cartelización dotamos al personal de la Junta Municipal de Pantoja de carnet de identificación y T-shirt para participar en las actividades y estar debidamente uniformados.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Carnet ● Uniformes 	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se evidencia
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>Se evidencia las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización con los activos aires acondicionados, luz blanca adecuada herramientas de trabajo, materiales y seguridad en las puertas, se le asegura tranquilidad con el pago de la TSS al 90% de los empleados Se evidencia una evaluación de riesgo laboral periódica Se evidencia cobertura a empleados en accidentes laborales.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pago TSS - Reporte de Riesgo Laboral 2022 Casos Accidente Empleados 	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a	<p>Se ha formalizado las condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral en los permisos y horarios especiales al personal Se evidencia en la respuesta inmediata a las necesidades que se les presenta en todo lado a sus derechos como servidor público</p>	

	<p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reportes de Licencias y permisos especiales a empleados 	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	<p>El departamento de RRHH de La Junta Municipal de Pantoja registra todas las licencias en el sistema Gesaday y en la SISALRIL, para que las madres reciban el subsidio de lactancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema Gesaday ● Licencias médicas 	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Se evidencia la atención prestada con el procesos y trámites de pensiones a los servidores que pasan de los 60 años de edad o que ya están en discapacidad para desempeñar sus funciones</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acuse a la carta enviando la relación de los Envejecientes a FEDOMU. 	
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).	<p>La Junta Municipal de Pantoja realiza actividades sociales, escolares como el campamento al mérito estudiantil donde se premian los niños meritorios anualmente, Juegos inter-escolares, donde se premian los estudiantes de término destacados en todo el distrito.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos, videos, cheques ● Gastos Facilitadores. ● Material gastable y para Alimentos y bebidas. 	
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se	<p>La Junta Municipal de Pantoja cuenta con la creación de la asociación de servidores públicos (ASP) y socializa con los empleados, mediante la ASP se realizan varias actividades a los empleados tales</p>	

<p>expresen y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.</p>	<p>como: Celebración de cumpleaños, celebración del día de las madres, entrega de canastillas y celebración de baby shower a futuras madres, entre otras actividades.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicación enviada al MAP remitiendo el listado de integrantes a la ASP ● Acta constitutiva 2022 ● Listado de participantes de reuniones ● Fotos. 	
---	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>Para ampliar las oportunidades de desarrollo de los empleados la Junta Municipal de Pantoja ha realizado acuerdos interinstitucionales para servicios Funerarios, de transporte, de cobro, Comerciales (Price Smart), telefónica, cooperativas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contratos de Asesores ● Contratos de servicios de publicidad ● Listas de socios y alianzas 	

<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>Se evidencia el desarrollo y la gestión de los acuerdos de servicios contratados de publicidad, servicios técnicos tecnológicos, servicios de recogida de los desechos sólidos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contrato con el Consorcio de Higiene Integral. ● Contrato para el cobro de los servicios de recogida de los desechos sólidos SISPRINCA ● Resolución protección área Parque ecológico el Palmar 	
<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>Mediante los acuerdos y alianzas entre EDESUR, socios claves del sector público, privado y la Junta Municipal de Pantoja existen acuerdos de responsabilidad que impactan la sociedad.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdo entre EDESUR y Junta Municipal de Pantoja 	
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La Junta Municipal de la mano con EDESUR ha realizado operativos para la identificación de la problemática en materia de iluminación en los sectores de nuestro Distrito Municipal.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de reuniones interinstitucionales. ● Fotos de reuniones sectoriales. ● Informes y minutas de reuniones 	
<p>5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja mantiene acuerdo con proveedores de alto perfil, los cuales son proveedores del estado según lo establece Ley de compras 340-06 para brindar un servicio con transparencia.</p> <p>EVIDENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Portal Transaccional ● Certificación de Registro de Proveedor 	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes mediante reuniones periódicas con los líderes comunitarios, mensualmente se realiza la reunión de la mesa de seguridad ciudadana, salud y género.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listado de asistencia ● Fotos ● Convocatoria a las reuniones 	
<p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>	<p>Están el marco de recolección de datos con un Buzón de Sugerencias y un Buzón de Denuncias, ubicadas en la Recepción de la Institución, para que los ciudadanos puedan depositar sus quejas y reclamaciones u opiniones de la gestión y la prestación de los servicios.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos del buzón de sugerencias 	
<p>3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja cuenta con una cartera de servicios los cuales se encuentran colocados en los diferentes murales dentro de la institución y en la página Web</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Murales institucionales 	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>	<p>Damos cumplimiento a la Ley 176-07 respetando las partidas presupuestarias apoyándonos en nuestro sistema de contabilidad GESADAY Se evidencia con los informes de las ejecuciones presupuestarias del gasto y los ingresos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informes de las ejecuciones presupuestarias del gasto y los ingresos. ● Ejecuciones Presupuestarias trimestrales. ● Sistema de contabilidad GESADAY 	
<p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>		No se evidencia
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>		No se evidencia
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.</p>	<p>Nuestro sistema de contabilidad posee el sistema GESADAY el cual no genera comprobantes de pago si no posee asignación presupuestaria lo que nos permite que no afectemos la calidad del gasto y así damos cumplimiento a la ley 176-07.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reporte de la eficiencia del gasto remitido por la Contraloría de la República Dominicana. ● Publicaciones en el CIFE). 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad,</p>	<p>En la Junta Municipal de Pantoja se contrató un asesor de planificación para dar seguimiento en el control presupuestario y en el cumplimiento de la inclusión del Plan de desarrollo institucional al presupuesto 2019.</p>	

presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	EVIDENCIA: ● Contrato	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras están definidamente delegadas a las áreas pertinentes para un control interno eficiente y esta descentralizada desde su estructura hasta la toma de decisión, la cual se ejecuta entre los miembros y la dirección EVIDENCIA: ● Manual de Cargos y Funciones aprobado por el MAP.	
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).	Cada Trimestre se envían los reportes de los órganos de control en los que estamos en cumplimiento de la ley, en transparencia y eficiencia de la ejecución del gasto. EVIDENCIA: ● Informes de las Ejecuciones presupuestarias ● Envío de la nómina al portal web de la institución	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja utiliza los servicios de la empresa GESADAY los cuales nos suministran un sistema de Recursos Humanos y Contabilidad donde se almacenan las informaciones de la institución.</p> <p>EVIDENCIA: ● Contrato de servicios</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja recoge y salvaguarda las informaciones externas tanto en el sistema GESADAY, en nuestra página web y redes sociales para mantenerla segura.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificación del sistema GESADAY ● Pagina web ● Redes Sociales 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja capacita su personal en área de la informática, lo que agiliza el servicio ofrecido a los clientes, utilizamos las redes sociales para promover las actividades de cultura, deporte entre otras y los servicios que ofrecemos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificados de participación 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>		<p>No se evidencia</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>Mantenemos actualizada la página web para que los ciudadanos tengan la información actualizada, también se socializan las informaciones con los grupos de interés.</p> <p>EVIDENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pagina web ● Fotos ● Listado de asistencia 	
<p>6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de</p>		<p>No se evidencia</p>

laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Para implementar y mejorar la calidad de los procesos internos institucionales se ha hecho necesaria la inversión en equipos de computación más avanzados.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Compra Computadoras ● Compra Licencias Antivirus 	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se han instalado computadoras con acceso al internet en cada una de las oficinas de mayor accionar, lo que ha reducido tiempo de espera y materiales gastables.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos, facturas de compra de equipos 	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)</p>		No se evidencia
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja cuenta con el sistema GESADAY que permite y garantiza el almacenamiento seguro de las informaciones.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sistema de Contabilidad y Recursos Humanos GESADAY 	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los</p>		No se evidencia

servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se evidencia
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja cuenta con una edificación en buen estado físico debido al mantenimiento que recibe, las inspecciones a la flotilla de vehículo son oportuna, nuestras oficinas cuentan con equipos electrónicos tales como: computadoras, impresoras, escáner y un servidos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de la remodelación del mantenimiento del edificio, colocación de aire central en los 3 niveles del edificio nivel. ● Facturas por el pago del servicio. 	

<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja se encuentra ubicada en la avenida principal lo cual la hace de fácil acceso y es el único lugar don se brindan todos los servicios a los munícipes.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de edificio ● Mapa 	
<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>La Junta Municipal de Pantoja tiene un acuerdo con INEPRE para dar el servicio de mercados fijos los miércoles y sábados de cada semana, además contamos con la ayuda a los munícipes de los servicios entrega gratuita de ataúdes, carros fúnebre trasportes para los sepelios, totalmente gratis.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos ● Facturas de pagos a funeraria. 	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja Cuenta con un multiuso donde los munícipes pueden realizar sus actividades recreativas como son bodas, Cumpleaños Reuniones entre otros.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Multiuso ● Fotos 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.</p>	<p>Aseguramos que nuestra flotilla de camiones recolectores de residuos solidados tenga el mantenimiento en los tiempos establecidos, al igual que a los equipos electrónicos y tecnológicos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud de mantenimiento. ● Facturas 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los</p>	<p>Se evidencia la garantía de la adecuada accesibilidad física de acuerdo a las necesidades y expectativas de los empleados como también suficiente espacio para</p>	

<p>ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.</p>	<p>parqueos en las instalaciones de la Junta Municipal de Pantoja. EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos del parqueo. ● Fotos de espacio de acceso. 	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>		No se evidencia
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>		No se evidencia
<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>		No se evidencia

4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se evidencia
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se evidencia
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se evidencia
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se evidencia
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.		No se evidencia

<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>No se evidencia</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>No se evidencia</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>No se evidencia</p>

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>		No se evidencia
<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>		No se evidencia
<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>Se evidencia la creación de grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas con la contratación de una empresa para recoger los desechos sólidos, y una empresa para el cobro de los servicios de recolección</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contrato de Servicios Higiene Integral. 	
<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>		No se evidencia
<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</p>		No se evidencia

organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia

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
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, sondeo, etc.) para este indicador
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,		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, sondeo, etc.) para este indicador

flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		
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).	El 100% de las juntas de vecinos formalmente registradas en esta institución participan en las asambleas para la toma de decisiones de las obras prioritarias de la comunidad. EVIDENCIA: ●Listados y fotos de asambleas	
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 evidencia mecanismo de medición (encuestas, sondeo, etc.) para este indicador.
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se evidencia mecanismo de medición (encuestas, sondeo, etc.) para este indicador.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p>	<p>Se evidencia la accesibilidad con el transporte escolar disponible para el 100% de los niños de las escuelas públicas de Pantoja; asimismo proveemos transporte ocasional para actividades dentro y fuera de Pantoja al 97% de instituciones sin fines de lucro que han solicitado.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contrato de servicios de transporte. ● Reporte de ruta y frecuencia. ● Fotos de Autobús escolar rotulado. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de solicitudes de transporte. 	
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>Se evidencia el cumplimiento de los Planes de Barrido y Recogida de los Desechos Sólidos del 93%.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reporte de cumplimiento mensual de los planes de Barrido y Recogida de los Desechos Sólidos. 	
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 evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador.
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 evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador.
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.	<p>Según encuesta realizada a las juntas de vecinos y clubes de madres de los diferentes sectores, el 96% de ellos confían en el trabajo que se está realizando en esta institución y el servicio brindado.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de reunión. ● Encuesta rápida. 	
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	<p>Acorde con las encuestas realizadas a las juntas de vecinos y clubes de madres de los diferentes sectores, el 89% de ellos valoran como "muy buena" el nivel de agilidad y rapidez con la que la institución les responde vía los diferentes canales disponibles</p>	

	EVIDENCIA: ● Encuesta rápida.	
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.	Acorde con las encuestas realizadas a las juntas de vecinos y clubes de madres de los diferentes sectores, el 95% de ellos valoran como "Excelente" el uso de la tecnología para mejorar los servicios y trabajos institucionales. EVIDENCIA: ● Encuesta rápida. ● Herramientas de servicios en portal web	

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
<p>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>	<p>De acuerdo a encuestas realizadas y feedback de nuestros buzones de sugerencia, el 91% de los munícipes entrevistados califican como "muy bueno" el tiempo de respuesta ante solicitudes de información y servicios realizados. Y el 88% de los munícipes que llenaron feedback en el buzón de sugerencia calificaron como "Bueno" el tiempo de espera para obtener resultado a sus solicitudes.</p> <p>EVIDENCIA: ● Encuesta rápida.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>	<p>Mensualmente realizamos reporte de las quejas y sugerencias realizadas, al 100% de ellas son respondidas en un periodo de 1-10 días hábiles. En el caso de solicitudes de Acceso a la Información Pública, lo trabajamos acorde a lo establecido a la ley 200-04.</p> <p>EVIDENCIA: ● Reportes mensuales</p>	

<p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador.</p>
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>	<p>Mensualmente enviamos reportes de cumplimiento de los planes de recogida de los desechos sólidos y barrida de los espacios públicos, donde se evidencia la media de cumplimiento de un 92%.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reportes mensuales. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja cuenta con más de 5 canales de canales informativos para mantener enterado a los munícipes de todo lo que acontece en la institución, los cuales han sido satisfactorios para mejorar la calidad de los servicios.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuenta de Instagram ● Cuenta de Facebook ● Pagina web ● Contrato de publicidad ● Pagina web ● Teléfono 	

<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>El 90% de los munícipes encuestados califican como bueno el mecanismo utilizado por esta institución para la disponibilidad y exactitud de las informaciones.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta rápida 	
<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 evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador</p>
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>		<p>No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador</p>
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Se evidencia el horario de atención de los diferentes servicios departamentales nuestras plataformas digitales (pág., web de la institución, Facebook, Instagram) y oficinas. Este es de 8 a.m. a 3 p.m.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Pag. Web ● Redes sociales ● Letrero físico 	
<p>6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Se evidencia los horarios de prestación de los diferentes servicios que brindamos en las diferentes redes sociales de la institución, así también como en la página web y áreas de la institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Redes sociales ●Página web ●Fotos áreas institucionales 	
<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>No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador</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>Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios en pág., web de la institución, redes sociales y murales institucionales.</p>	
<p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Página web. www.pantoja.gob.do ● Correo juntamunicipalpantoja@hotmail.com ● Facebook. Junta Municipal de Pantoja 		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p>	<p>El 100% de las juntas de vecinos formalmente registradas en esta institución participan en las asambleas para la toma de decisiones de las obras prioritarias de la comunidad.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listados y fotos de asambleas 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Mensualmente realizamos reporte de las quejas y sugerencias realizadas, al 100% de ellas son respondidas en un periodo de 1-10 días hábiles. En el caso de solicitudes de Acceso a la Información Pública, lo trabajamos acorde a lo establecido a la ley 200-04.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reportes mensuales 	

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.		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 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	El 91% de las personas encuestadas calificas con "avance significativo" a las acciones de digitalización y modernización dirigidas por esta para mejorar los resultados de solicitudes, informaciones y prestación de servicios EVIDENCIA: <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta 	

servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.	<p>El 100% de las juntas de vecinos participan en las asambleas para seleccionar las obras del presupuesto participativo.</p> <p>Mensualmente se realiza reuniones con los diferentes sectores.</p> <p>El 100% de las juntas de vecinos se les brinda las informaciones institucionales a través de grupos de WhatsApp por el cual podemos interactuar. Asimismo, cargamos las informaciones en nuestras redes y pagina web para que toda la ciudadanía tenga acceso a ella.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actas de asamblea PP ● Lista de participación asambleas PP ● Redes sociales ● Página web 	
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>El 100% de las informaciones de carácter público de esta institución son cargadas a las redes sociales de esta institución, pagina web. Enviado los reportes a las diferentes instituciones y cargadas en el SISMAP donde cualquier persona puede acceder a ellos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Redes sociales ● Página web 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Documento Externo
SGC-MAP

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador</p>
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja ha socializado la misión, visión y valores con el 85% de los colaboradores/servidores/empleados y se han involucrado en las tomas de decisiones.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Convocatoria a reuniones. ● Fotos. ● Listado de asistencia. 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p>	<p>Se evidencia la participación del 96% las personas en las actividades de mejora con el apoyo masivo de los ciudadanos a las actividades de mejora de la institución como es el caso de las obras municipales. De igual forma hemos realizado operativos de limpieza, vacunación, fumigación, orientación en los cuales los grupos de interés han brindado su apoyo.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud de colaboración ● Carta de invitación 	

	<ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de reuniones ● Fotos de ejecución 	
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 evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.	<p>El 100% de las personas tienen acceso a nuestro buzón de sugerencias y escribimos privado en las plataformas virtuales, utilizando el formulario de contacto, vía telefónica o por mensajes directos en Facebook o Instagram.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buzón de sugerencias. ● Formulario de contacto físico y en página web. ● Difusión de número de contacto. ● Habilitación de mensajes en Facebook. 	
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se evidencia
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 evidencia
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.	El 100% de los colaboradores se muestran cómodos y satisfecho con la tecnología en la institución, contamos con un servidor para el almacenamiento de la data y un sistema de contabilidad y Recursos Humanos muy amigable.	

	<p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta ● Equipos tecnológicos ● Internet ● Sistema GESADAY 	
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 evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>	<p>Se evidencia la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización con los expedientes físicos del 99% de los encargados departamentales son profesionales en su área y mediante las evaluaciones por desempeño de los mismos</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación de desempeño ● Expedientes 	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.</p>		No se evidencia
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p>	<p>El departamento de Recursos Humanos ha distribuido a las diferentes áreas el manual de funciones, al igual que realiza cada año la evaluación por desempeño a los colaboradores.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicación de entrega del descriptivo de puesto ● Evaluación por desempeño 2021-2022 	

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 evidencia
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	<p>Contamos con una buena comunicación interna mediante los murales, grupos de WhatsApp y los lunes en el culto semanal se informan lo transcurrido la semana anterior y loas actividades de la semana que inicia.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Murales ● Grupos de WhatsApp ● Fotos de culto semanal 	
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
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 evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.</p>		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador

<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.</p>	<p>Se evidencia el enfoque hacia las cuestiones sociales la concesión de permisos especiales a empleados con condiciones de estudios universitarios, Se evidencian los distintos horarios laborales.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud de permisos especiales ● Permisos médicos 	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.</p>	<p>El 81 califica como "buena", el 12% califica como "excelente" y el 7% califica como "no muy bueno", las condiciones del ambiente de trabajo.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta 	

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
----------	---	-----------------

Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
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.		
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 evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
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.		

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
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 renuncias de personal, etc.		

<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>	<p>El 99% de los empleados convocados asisten para actividades, reuniones, foros de socialización de temas para la mejora institucional.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Documentos de asistencia ● Foto de reuniones departamentales 	
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>		<p>No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador</p>
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.</p>		<p>No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador</p>
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.</p>	<p>Todo nuestro personal recibe entrenamientos profesionales a través de cursos gestionado por la institución en diversos programas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de talleres con las diferentes instituciones formativa. ● Fotos y certificado de cursos impartidos desde el INAP, Liga Municipal, FEDODIM, INFOTEP. 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>	<p>Se evidencian los indicadores relacionados con el rendimiento individual en la evaluación de desempeño 2022.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación de desempeño 2022 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>	<p>Mantenemos un uso constate de tecnología de la información.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos equipos Oficina de Informática ● Fotos herramientas informáticas en las oficinas 	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.</p>	<p>El 85% personal administrativo ha participado en capacitaciones que mediante la evaluación por desempeño comprobamos que ha sido de beneficio para el desarrollo profesional.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de talleres con las diferentes instituciones formativa. ● Fotos y certificado de cursos impartidos desde el INAP, Liga Municipal, FEDODIM, INFOTEP. 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.</p>		<p>No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>		<p>No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador</p>
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>		<p>No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador</p>
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>		<p>No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador</p>

<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>		<p>No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>		<p>No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador</p>
<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>		<p>No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador</p>

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>	<p>Como organización al menos 1 vez por mes realizamos jornadas de limpieza, fomentando la preservación del medio ambiente, involucramos a diversos sectores incluyendo proveedores.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos operativos limpieza y Clarificación de desechos. ● Material de lectura digital e impreso. 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>	<p>Mensualmente realizamos la Mesa de Seguridad Ciudadana Salud y Genero, donde normalmente asiste el 88% del presidente de juntas de vecinos de este distrito. A parte de las jornadas de limpieza que realizamos en conjunto con los grupos sociales.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fotos de actividades en colaboración con los diferentes grupos de interés. ● Fotos Mesa de Seguridad Salud y Genero. ● Aporte a proyectos en beneficio de la comunidad realizados por esos grupos de interés. 	
<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</p>		<p>No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador</p>

entrevistas en medios de comunicación local, etc.).		
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.		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
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.		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
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.		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
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).		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador

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 evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	La Junta Municipal de Pantoja ha cumplido con el 100% contratos y acuerdos con contratistas los cuales se encuentran satisfechos con el cumplimiento de los acuerdos	

	EVIDENCIA: <ul style="list-style-type: none"> ● Contratos ● Copias de cheques 	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.</p>		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador

4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
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 evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	<p>La Junta Municipal de Pantoja ha cumple al 100% con el envío de los informes trimestrales.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Acuses de recibido de los informes 	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
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 evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>La Junta Municipal de Pantoja cumple al 100% con los objetivos presupuestarios y financieros</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ejecutoria del Presupuesto trimestral cargado a las diferentes plataformas: DIGEPRE, DIGECOB, SISMAP 	

10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencian mecanismo de medición (encuestas, etc.) para este indicador
--	--	--

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.