GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

JUNTA DE DISTRITO MUNICIPAL EL ROSARIO, SAN JUAN DE LA MAGUANA

FECHA:

5 DE SEPTIEMBRE 2024

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assestment 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.

C R I T E R I O S F A C I L I T A D O R E S.

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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).	La institución cuenta con misión, visión y valores definidos y alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. EVIDENCIAS: Mural de la institución. Memoria de Rendición de cuentas. Plan Operativo. Página Web. Listado de participantes en la socialización	No se ha socializado con todos los colaboradores de la organización.
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La institución cuenta con un marco de valores alineado con la misión y la visión institucional, que respetan los principios constitucionales. EVIDENCIAS Mural de filosofía institucional. Memoria de Rendición de cuentas. Plan Operativo. Página Web.	

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.	Se socializa de la misión y visión institucional con los colaboradores en diferentes departamentos de manera que conozcan la filosofía institucional y se empoderen de la misma. EVIDENCIAS. Fotos Lista de participantes de encuentros e socialización. Fotos de las reuniones de planificación. Listado de participantes	No se ha comunicado a todos los departamentos de la organización.
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.	Las áreas administrativas y de planificación revisan la misión y visión durante los procesos de elaboración de presupuesto, plan operativo anual. Misión, visión y objetivos fueron elaborados recientemente. EVIDENCIAS. Presupuesto Plan Operativo Anual	No existe evidencia de que se realicen actividades exclusivamente para revisión de misión y visión
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Contamos con estructuras institucionales de control de procesos como el comité de compras y los encuentros de planificación y seguimiento a la programación. EVIDENCIAS. -Listas de participantes de reuniones de reuniones de seguimiento. -Conformación del Comité de Compras. -Declaraciones Juradas de funcionarios de la institución	No contamos con un manual para la prevención de comportamiento ético.

6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Se realizan actividades de celebraciones y formación que refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización. EVIDENCIAS: Listado de participantes talleres de formación Felicitaciones escritas por cumpleaños. Reconocimiento en público	No contamos con evidencias de realización de actividades de reconocimiento al mérito del personal.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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).	Se cuenta con una estructura expresada en un organigrama institucional elaborada con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública, aprobada y refrendada por el ministro del MAP. Evidencias: Resolución Estructura Organizativa 07/2023 Organigrama institucional	No se cuenta con un manual de organización y funciones aprobado.
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.	La asignación de funciones de cada departamento y puesto se realiza en función de la experiencia institucional	No existe un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas.
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.	En la institución se han definido objetivos a todos los niveles. Se realiza anualmente la evaluación del desempeño individual de los colaboradores de la institución.	No se cuenta con evidencias de que se hayan formulado resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.

	EVIDENCIAS. -Plan Operativo anual -Evaluación del desempeño individual -Página Web. -Informe de Rendición de Cuentas.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Existen estructuras de participación y control como el cómo el comité de seguimiento al PPM Municipal EVIDENCIAS. -Resolución aprobatoria del Comité de seguimiento y Control Municipal). -Lista de participantes del Aprobatoria Cabildo Abierto -Fotos del Cabildo Abierto Aprobatorio del PPM.	No existe evidencia de la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal.
5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.	Contamos con un sistema de gestión automatizado para el seguimiento del rendimiento de la entidad (Sistema de Administración Financiera Municipal - SIAFIM-). EVIDENCIAS. -SISMAP Municipal. -Informe de seguimiento de implementación. -Rendición de cuentas. -Informe trimestral (financiero y programático). -Informe de Presupuesto Participativo.	No existe sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de manera estructurada.
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.	Contamos con sistemas de información de gestión, control interno y de gestión de riesgos. EVIDENCIAS: - Sistema de Administración Financiera Municipal - SIAFIM. -Conformación del Comité de Compras.	No existe evidencia de que la institución cuenta con Manual de Control Interno y Gestión de Riesgos.
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.	Se cuenta con un responsable de SISMAP designado por la máxima autoridad institucional y se realizan reuniones de seguimiento semanal. EVIDENCIAS.	

	-Informes de reuniones de seguimiento a los indicadores del SISMAP Municipal. -Listas de Participantes de las reuniones de seguimiento a los indicadores del SISMAP Municipal. -Fotos de reuniones de seguimiento a los indicadores del SISMAP Municipal. -Convocatorias a través de grupos institucionales.	
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.	Parte del personal ha recibido capacitaciones sobre gestión de la Calidad, se elabora autodiagnóstico con la participación del comité de calidad y se realiza plan de mejora institucional.	No se evidencia informes de acciones realizadas del plan de mejora
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Se cuenta con sistemas de gestión electrónica para las áreas de Contabilidad y Tesorería. También, para la gestión de información mediante una página web, así como el sistema de Monitoreo de Indicadores de Gestión Municipal (SISMA).	No existe evidencia de la existencia de una estrategia de administración electrónica.
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se cuentan con estructuras y equipos de trabajo para la implementación de los proyectos EVIDENCIAS. -Equipos de trabajos conformados por actividades. -Listas de participantes de actividades y proyectos. -Informes y actas de actividades realizadas. -Fotos de actividades realizadas por equipos.	Algunos colaboradores se resisten a participar en la realización de algunos proyectos y actividades.
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.	Se difunden todas las acciones realizadas por la institución a través de plataformas electrónica y medios digitales. EVIDENCIAS. -Redes sociales: (Facebook, WhatsApp) -Portal Web, -Perifoneas (audio), -Mural informativo. -Comunicaciones escritas. -Mural Digital (TV).	No contamos con un Plan de Comunicación externa.

12)Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La Junta Distrital El Rosario asegura su compromiso con la innovación y la mejora continua, realizando reuniones de socialización para identificar puntos de mejora y retroalimentar de las acciones que realizamos, capacitamos al personal en temas que presentan más debilidades. EVIDENCIAS. -Listas de participación en reuniones de socialización y retroalimentación. -Fotos de reuniones de socialización y retroalimentación	No contamos con políticas definidas para fortalecer el compromiso y la innovación en los colaboradores.
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.	La Junta Distrital de El Rosario realiza reuniones con organizaciones comunitarias de base (Juntas de Vecinos, Centros de Madre, Clubes Deportivos, etc.) para informa sobre las obras y proyectos que se van a realizar en las secciones, antes de ser implementadas. EVIDENCIA. -Informes de reuniones y asambleas informativas previas a la construcción de obras e implementación de procesos (Presupuesto Participativo, Construcción de Centros Comunales, Construcción de Parques, Apoyo a Actividades Deportivas, etc.) -Listas de participantes a reuniones y asambleas informativas previas. -Fotografías de reuniones y asambleas informativas previas. -Invitaciones y comunicaciones escritas.	No existe evidencias de que se haya informado los cambios a los empleados, proveedores e instituciones de la comunidad.

Subcriterio1.3 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:		

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.	Existen evidencias de la participación activa de colaboradores en la realización de sus tareas apegados e integración en los diferentes equipos de trabajo para llevar a cabo algún proyecto. EVIDENCIAS. -Informe de rendición de Cuentas. -Declaraciones Juradas. -Informes de implementación de Presupuesto Participativo. -Fotos de participación activa de colaboradores -Capturas de pantalla de redes sociales donde se da seguimiento a roles establecidos.	No existe un programa para promover la predica con ejemplo de manera detallada.
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.	Se promueve una cultura de no discriminación que se expresa mediante la participación activa de personas de diferentes características y formación académica en las diferentes actividades. EVIDENCIAS. -Fotos de actividades de jornadas de limpieza. -Listas de participantes de jornadas de limpieza. -Redes sociales.	
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.	De manera periódica se realizan las reuniones por equipos de trabajo con la finalidad de identificar las necesidades para la mejora del servicio y se comunica al personal correspondiente las decisiones administrativas de manera oportuna. EVIDENCIAS. -Listados de participantes de reuniones realizadas con equipos de trabajo. -Informes y minutas de reuniones -Fotos de actividades preparatorias -Publicaciones en redes sociales	No existe evidencia de que las consultas al personal sean realizadas de forma periódica.

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.	Existen fuertes evidencias de que se ha implantado un sistema de EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL del personal: Se implementa un plan de capacitación con instituciones acreditadas sobre temas de necesidad individual y colectiva. Cada colaborador está a cargo de un supervisor quien da seguimiento y retroalimentación sistemática en el desarrollo de sus tareas. EVIDENCIAS: -Lista de participantes en capacitaciones. -Formularios de evaluación del desempeño. -Acuerdos firmados con colaboradores. -Minutas reuniones	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se cuenta con evidencias del empoderamiento de los colaboradores y la autoridad que ejercen según el rol y orden establecido en el organigrama institucional. Ejemplo de ello es que la realización de los informes de rendición de cuentas es elaborada por el equipo técnico institucional y se delega la presentación de algunas áreas específicas. Cada área funciona con un encargado quien en caso necesario solicita retroalimentación del departamento de recursos humanos para la realización efectiva de las tareas asignadas. Las diferentes áreas solicitan de manera oportuna sus necesidades en el departamento de compras. EVIDENCIAS: Informe de rendición de cuentas. Fotos y videos de actos de rendición de cuentas. Fotos preparación de actividades Actas de Asambleas Seccionales de Presupuesto Participativo 2024.	

	Listas de asistentes e informes de actividades relacionadas con CAF. Fotos de Rendición de Cuentas 2023	
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).	Existen fuertes evidencias de que se promueve una cultura de aprendizaje para estimular el desarrollo de competencias de los empleados, mediante la implementación de un PLAN DE CAPACITACIÓN del personal. Contamos con un comité de calidad institucional capacitado y contamos con Durante este año se han desarrollado los talleres de - Técnicas de archivo facilitado - Trabajo en equipo - Manejo efectivo del tiempo - Gestión de calidad en la administración pública CAF EVIDENCIAS. - Plan de Capacitación 2024 elaborado. - Lista de Participantes en Capacitaciones del Plan. - Lista de integrantes del equipo de calidad (para brindar seguimiento a las capacitaciones). -Fotos de reuniones de seguimiento al Plan de Capacitación. -Publicaciones realizadas en medios y espacios digitales, relacionadas con las capacitaciones.	No se dispone de recursos económicos suficientes para completar la logística y cumplir con el 100% de los talleres planificados.
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Existen evidencias de que se reconoce el esfuerzo individual y como de los equipos de trabajo, mediante felicitaciones escritas enviadas por grupos de redes sociales y de manera verbal en reuniones de trabajo. También se premia con incentivos económicos los participantes en la terminación de proyectos exitosos. Un ejemplo de esto, incentivos al equipo de trabajo durante la organización y realización de rendición de cuentas 2023.	No se cuenta con una política de incentivos por puntuación adquirida en la evaluación del desempeño individual.

	EVIDENCIAS. -Captura de pantalla de Mensajes de WhatsApp de la alcaldesa felicitando a los equipos de trabajo que organizaron el día de las madres (grupo de Planificación). -Captura de Pantalla de Mensajes de la alcaldesa felicitando al equipo -Comprobantes de pago incentivos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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.	Existe evidencia de que la Junta Distrital El Rosario responde a solicitudes de algunas entidades políticas presentes en el territorio, tales órdenes de alimentos para personal de la policía; apoyo para el mantenimiento de las estructuras de centros educativos del distrito, de los centros de salud de primer nivel y una contribución a la capilla Nuestra Señora del Rosario destinado como incentivo a la persona que se encarga de la limpieza de este espacio. EVIDENCIAS: - Nomina de subvenciones mensuales. -Informe de Rendición de Cuentas 2023-2024. -Facturas y comprobantes de pago. -Copias de cheques contribuciones a la iglesia católica.	No existe evidencia de que en la Junta Distrital El Rosario se realicen y monitoreen sistemáticamente las necesidades y expectativas de los grupos de interés e instituciones.
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Se evidencia que existen buenas relaciones con las autoridades políticas de la comunidad, evidentes en las actividades y reuniones en las cuales participan los regidores y la alcaldesa en otras instituciones. De igual forma, las autoridades de la institución son invitadas de manera regular a todas las actividades sociales que se desarrollan en el territorio.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Los líderes de esta Junta se mantienen atentos a la implementación de las distintas políticas del Gobierno	

	Central, para gestionar la inclusión de este Distrito en las mismas. Ejemplo: El Plan Nacional de Asfaltado, los planes de la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial, entre otros. Así mismo, para la formulación de los Planes de esta junta, se han identificado los ejes proyectados por la Estrategia Nacional de Desarrollo, para garantizar la alineación con los mismos. Se evidencia con la aprobación de proyectos como la construcción de un centro Comunal en el Capa, un parque en pueblo nuevo, un estadio distrital y una funeraria.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Se toman decisiones de manera intuitivas en función del contexto y las necesidades del territorio.	No existen evidencias de que la Junta Distrital El Rosario alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.
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.).	Existe evidencia de que esta junta gestiona buenas relaciones con otras juntas distritales, a través de Federación Dominicana de Distritos Municipales (FEDODIM), de la cual forma parte. También, se articula con las organizaciones comunitarias de base (centros de madres, asociaciones de agricultores, clubes deportivos, etc.), para la implementación de acciones y proyectos tales como Presupuesto Participativo, apoyo a actividades deportivas y culturales, implementación de obras, entre otras. También se ha impulsado la creación de una asociación de servidores público de la junta distrital. EVIDENCIAS. --Registro de organizaciones comunitarias del distrito. -Fotos de participación de la Alcaldesa en actividades de FEDODIM.	No existe evidencia de que la gestión de asociaciones con grupos de interés relevantes se realice en base a un plan.

	-Conformación de la asociación de servidores público de la institución. -Fotos participación en actividades clubes de deporte -informe de rendición de cuentas 2023-2024.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se evidencia lo participación de los lideres de la institución en las actividades de organizaciones representativas de la comunidad como las iglesias de la comunidad, centros educativos.	No existe evidencia de que en el territorio haya organizaciones de profesionales y grupos de presión.
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.	Existe evidencia de que esta junta promueve la conciencia pública, mantiene buena reputación y el reconocimiento de la organización; también se cuenta con un PLAN DE MARKENTING/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda. Se cuenta con un plan de marketing institucional y se realiza la difusión de informaciones mediante las redes sociales. EVIDENCIAS. -Plan de Marketing. -Redes sociales: (Facebook, Instagram, WhatsApp) -Portal Web, -Perifoneos (audio), -Mural informativo. -Mural Digital (TV).	Algunas acciones no son publicidades por desconocimiento del equipo responsable.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
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.	Existe evidencia de que se cuenta con un análisis de situación del entorno, caracterizado a partir de fuentes secundarias y levantamientos de informaciones primarias, plasmado en el Plan Operativo Anual, con la participación y aprobación de la Junta de Vocales. En las reuniones semanales, el equipo de planificación realiza un breve análisis del contexto actual EVIDENCIAS. -Plan Operativo Anual, apartado (análisis de situación). -Acta de la sesión de la Junta de Vocales aprobando el POA. - Fotos de la sesión aprobatoria del POA.	Baja participación del concejo de vocales en la elaboración de los planes.
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se evidencia que se realiza levantamiento de necesidades a través de las asambleas de presupuesto participativo. EVIDENCIA. -Plan Operativo Anual, apartado (análisis de involucrados). -Actas de Asambleas seccionales del PPM. -Listado de participantes asambleas del PPM	No existe evidencia de que se realicen levantamientos "periódicos" de necesidades de actores del gobierno central y de la sociedad civil (ONGs) presentes en el territorio.
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.	En las reuniones semanales se da seguimiento a la implementación de los planes aprobados por la institución. En dichas reuniones se valoran aquellas acciones necesarias para aprovechar los cambios surgidos de las políticas públicas promulgadas en distintos sectores.	No existe evidencia de la realización de esta revisión.
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Se sostienen reuniones con equipos de áreas específicas, se identifican aquellas áreas en las cuales se debe mejorar, se toman decisiones y se da seguimiento a aquellas acciones asumidas.	No se ha realizado un FODA institucional de manera específica para analizar el desempeño de la institución.

5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Existe evidencia de que esta junta realiza anualmente consultas ciudadanas y cabildo abierto para Presupuesto Participativo. EVIDENCIAS. -Informe de PPM 2023 y 2024. -Actas de Asambleas Seccionales. -Fotografías de las Asambleas Seccionales. -Listas de participantes de reuniones y asambleas de Presupuesto Participativo. -Comités de Seguimiento del PPM conformados. -Acta de la de la Sesión del Cabildo Abierto aprobatorio del PPM 2024. -Fotos de la Sesión del Cabildo Abierto.	No se realiza en el tiempo establecido por ley.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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).	Existe evidencia de que esta junta desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos definidos, alineados con las prioridades y el desarrollo local. EVIDENCIAS: -Plan Operativo Anual. -Informe de Rendición de Cuentas 2023-2024.	
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.	Existe evidencia de que se involucran los grupos de interés en la elaboración del plan operativo anual. EVIDENCIAS -Plan Operativo anual -Lista de involucrados -Fotos de reuniones con grupos de interés	No se ha formulado un Plan Estratégico y un Plan Municipal de Desarrollo.
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.	Existe fuerte evidencia de que la Junta del Distrito Municipal El Rosario incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del Presupuesto Participativo, mediante invitaciones escritas, volantes,	

	perifoneo, reuniones de coordinación, informando en las asambleas seccionales sobre las bases legales del ppm como derecho de las comunidades. EVIDENCIAS: -Volantes de invitación a Asambleas de PPM. -Fotos de las asambleas seccionales -Listas de participantes en asambleas de PPM. -Programa de las Asambleas de PPM. -Informes de Asambleas de PPM. -Informe de implementación de PPM. -Comités de seguimiento seccionales del PPM. -Comité de Seguimiento y Control Municipal del PPM. -CD de con anuncio de invitación a las Asambleas del PPM. -Comprobantes de pagos a servicio de perifoneo para actividades del PPM.	
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 ha conformado la comisión permanente de genero
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.	Existe evidencia de que esta junta realiza actividades de sostenibilidad ambiental, operativos de limpieza general, mediante el saneamiento de cañadas, se trabaja de manera articulada con el INAPA para la corrección de fugas de agua del acueducto, entre otras medidas. EVIDENCIAS. -Fotos de operativos de limpieza. -Listados de participantes en operativos de limpieza.	No existe evidencia de acciones orientadas a reducir el consumo energético, utilización de fuentes de energías renovables y reducción del consumo de combustible.
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las	Existe evidencia de que este ayuntamiento asegura la disponibilidad de recursos suficientes para una implementación efectiva del Plan Operativo Anual,	

licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	mediante la elaboración del PLAN ANUAL DE COMPRAS y la ejecución del presupuesto participativo. EVIDENCIAS: -Presupuesto del año 2024. -Plan Anual de Compras 2024. -Informe de Rendición de Cuentas -Informes trimestrales	

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 implementa un proceso de planificación anual definiendo prioridades en cada programa, estableciendo el marco temporal para su abordaje mediante las proyecciones trimestrales. EVIDENCIAS: -Plan Operativo Anual. -Presupuesto anual	No existe evidencia de haber realizado un análisis organizacional y definición de un manual de procedimientos de la institución.
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	La Junta Distrital ha definido indicadores para las diferentes acciones asociadas a los programas y objetivos estratégicos de la institución. EVIDENCIAS: -Plan Operativo Anual 2024, (Matrices de Marco Lógico de los programas).	No existe una programación del seguimiento en la realización de estas tareas.
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Se comunica eficazmente sobre todos los planes institucionales y se socializan en cada reunión semanal de seguimiento la implementación, se motiva la participación en la organización de los actos de rendición de cuentas y las acciones realizadas se publican a través de redes sociales y pagina web. EVIDENCIAS. -Fotos del Mural con el informe de rendición de cuentas.	

	-Fotos del acto de Rendición de cuentas donde participa el personal de la institución. -Fotos del mural digital (TV) con imágenes de las ejecuciones correspondientes al informe de Rendición de Cuentas. -Socialización de acciones a través de grupos de whatssap	
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 trasparencia de cara a los ciudadanos.	Se cuenta con evidencias fuertes de que la institución ha socializado sus ejecutorias con distintos grupos de interés, invitando a líderes comunitarios, representantes de instituciones y al pueblo en general a participar en el acto de rendición de cuentas y en las reuniones y asambleas informativas del PPM, mediante invitaciones escritas, difusión de invitaciones por medios digitales de la institución y en el mural informativo. EVIDENCIAS: -Cartas dirigidas invitando a líderes comunitarios y personalidades a participar en el Acto de Rendición de Cuentas. -Fotos del acto de rendición de cuentas. -Listas de Participantes a las Asambleas de PPM. -Fotos de las Asambleas del PPM. -Informe de Rendición De Cuentas -Acta de Asamblea Acto de rendición de cuentas del 24 abril del año 2024	No existe evidencia de haber socializado el Plan Operativo de la institución con grupos de interés y la Junta de Vocales.
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.	Existe evidencia de que esta Junta realiza monitoreo a los procesos implementados semanalmente, mediante las reuniones de seguimiento a la planificación y la ejecución presupuestaria trimestral y reuniones de evaluación de la implementación anual. EVIDENCIAS. -Fotos de reuniones de seguimiento semanal. -Informe de reuniones informativas y de seguimiento. -Listas de participantes en reuniones de seguimiento.	No existe evidencia de que se integre a "todos los departamentos" en las reuniones y escenarios de seguimiento y monitoreo.

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.	La Junta Distrital El Rosario hace uso de la tecnología para impulsar la organización hacia el logo de los objetivos, a través de la instalación de sistema informáticos, redes y computadoras. EVIDENCIAS. -SIAFIM -PC en las distintas oficinas con acceso a internet. -Creación de boletines institucionales con el uso de IA.	Solo se realiza en algunas áreas de la institución
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.	Desde el 2022 la junta distrital implementa el plan de mejora CAF, este se realiza luego de un proceso de autoevaluación, a través de las reuniones semanales y de equipos los colaboradores presentan experiencias y aprendizajes, además de recibir retroalimentación para la mejora continua. EVIDENCIAS -Autoevaluación modelo CAF 2023 -CAF 2023 -Informes de implementación modelo CAF -Lista de participantes reuniones	Se requiere mayor compromiso y calendarizar las actividades programadas durante el año
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	La Junta distrital comunica sus objetivos y resultados de ejecución, mediante los actos e informes de rendición de cuentas, donde participan representantes de distintos grupos de interés (Comunitarios, representantes de instituciones estatales). EVIDENCIAS: -Informes de Rendición de Cuentas 2023-2024. -Fotos de acto de rendición de cuentas. -Listas de participantes en acto de rendición de cuentas.	No existe una política escrita en materia de innovación y comunicación.

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.	En las reuniones semanales y de equipos los colaboradores aportan ideas de cómo mejorar los servicios que brinda la institución, estos permiten hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado. EVIDENCIAS -Minutas reuniones	
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.	Durante la elaboración del presupuestose asegura que se planifiquen los recursos necesarios para la ejecución de todas las actividades planificadas en Plan de mejora CAF, Plan de Capacitación, POA. EVIDENCIAS -Presupuesto anual 2024 -Informes de ejecución presupuestaria -Comprobantes de pago actividades programadas	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Se realiza revisión periódica de los resultados de las actividades y proyectos desarrollados y se realizan los cambios necesarios de manera oportuna para la mejora continua. EVIDENCIAS -Actas de sesiones del concejo. Minutas reuniones semanales	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.		No se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.
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.		No se cuenta con una política de recursos humanos definida.
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.		No se cuenta con un manual y políticas de recursos humanos
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	La selección del personal que labora en esta junta se realiza tomando en cuenta un equilibrio entre el mérito social y las habilidades requeridas para cada puesto. Se gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para algunos puestos claves	No se gestiona que el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias de manera general.
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Esta institución apoya el desarrollo de la carrera profesional de sus colaboradores, brindando oportunidades de capacitación y siendo flexible con el personal cuando requiere participar de talleres o estudios técnicos y universitarios.	No existe evidencia.

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.	Existen fuertes evidencias de que la Junta Apoya una cultura de desempeño, mediante la IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL. Para ello, se realizó la conformación y capacitación del equipo de apoyo, se aplicó la evaluación por grupo ocupacional, se llenó la matriz/plantilla de evaluación de desempeño, se socializaron los resultados de evaluaciones de desempeño entre supervisores y evaluados, se ha elaborado un plan de capacitación en base a las necesidades identificadas en el proceso de evaluación del personal. EVIDENCIAS: -Plan de Capacitación del personal. -Lista de participantes en capacitaciones. -Formularios de evaluación del desempeño. -Correo de envío de la evaluación del desempeño al MAP.	No existe evidencia.
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.	En todos los niveles de la organización, la participación de las mujeres es significativa, desde los puestos de primera línea hasta las posiciones más altas de la institución.	No existe política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Esta Junta distrital favorece la participación de sus colaboradores en capacitaciones derivadas de las necesidades de sus puestos y de los objetivos y programas estratégicos de la institución. Constantemente el personal participa en capacitaciones de gestión de residuos sólidos y otras tareas. Evidencias Listados de participación Captura de pantalla de cursos online Informe Plan anual de capacitación	No existen evidencias.
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Se realiza un esfuerzo por atraer y desarrollar los talentos necesarios en la institución con la finalidad de lograr los objetivos institucionales. Evidencia Contratación de encargado de planificación y programación y encargada de presupuesto participativo	No existen evidencias.
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que 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.	3)Existe evidencia de que esta Junta permite nuevas formas de aprendizaje, tales como talleres virtuales para el área de compras, presupuesto participativo, evaluación del desempeño, entre otros. EVIDENCIAS: -Lista de participantes en taller de evaluación de desempeño. -Certificados de participación en taller de introducción al sistema nacional de compras y contrataciones públicas. -Captura de pantalla del personal participando en capacitaciones virtuales sobre evaluación del desempeño.	

5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	La Junta Distrital garantiza que los nuevos colaboradores son guiados y apoyados para garantizar el buen desempeño de sus labores. De manera ocasional se realiza según la necesidad. EVIDENCIAS Empleados que cubren licencias y vacaciones Licencias de maternidad	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	La institución se preocupa por el crecimiento de los empleados según la disponibilidad. Tal es el caso de la recepcionista quien por su desempeño y preparación se promocionó como auxiliar de recursos humanos.	No existe 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).	Se realiza y desarrolla un plan anual de capacitación con fondos presupuestados para cubrir las necesidades en que se incurran. El mismo se actualiza anualmente. EVIDENCIAS Presupuesto 2024 Listados de participantes Comprobantes de pago	
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.	En el plan anual se capacitación se planifica trabajar temas de trabajo en equipo y manejo de conflictos EVIDENCIAS Plan anual de capacitación 2024 Listado de participantes talleres	Existen varios temas pendientes de trabajar como enfoque de genero y gestión de riesgos.
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	Las capacitaciones que se realiza aportan conocimientos y mejora en el desempeño del personal, pero aun no se ha evaluado el impacto.	No se evalúa el impacto de las capacitaciones
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Se realiza anualmente la evaluación del desempeño individual de todos los colaboradores de la institución, cada supervisor retroalimenta al supervisado sobre su desempeño en el puesto de trabajo y acuerdan oportunidades de mejora en el desarrollo de sus funciones.	No existe evidencia.

	EVIDENCIAS Formularios de evaluación del desempeño 2023	

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.	Existe evidencia de que la junta promueve la cultura de dialogo y comunicación, a través de las reuniones de trabajos, de planificación y seguimiento con los empleados. EVIDENCIAS. Lista de participantes de reuniones Minutas de reuniones Reparte de seguimientos Fotos de reuniones	Falta de seguimiento a compromisos asumidos en reuniones por algunos colaboradores
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.	El personal clave participa en la formulación de los objetivos de la institución, planes estratégicos y en la mejora de los procesos y actividades de la Junta. EVIDENCIAS Lista de Participantes de reunión de socialización d los objetivos de la Junta. Lista de participantes de seguimiento de los procesos. Lista de participantes reunión formulación POA. Fotos de reuniones.	
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.	Durante las reuniones semanales de seguimiento a la gestión se establecen acuerdos sobre la realización de tareas sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización. EVIDENCIAS Minuta reuniones de planificación y seguimiento	No se establece acuerdo sobre la manera de medir este resultado

4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	En esta institución todo el personal administrativo (secretarias y encargados de departamentos) está debidamente identificado. EVIDENCIAS. Carnet T-shir Chalecos	
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 realizan encuestas de clima laboral
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	Se garantiza que las áreas de trabajo se encuentren limpias y seguras. Se provee de materiales de protección personal a los colaboradores que trabajan en labores de limpieza, lo que contribuye a preservar su salud. EVIDENCIAS Fotos del personal	No se cuenta con plan de gestión de riesgo
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	Se aseguran condiciones para el equilibrio razonable del trabajo con los empleados y el uso del teletrabajo, así como las licencias por maternidad. EVIDENCIA Horario de trabajo flexible Permisos autorizados El uso de redes sociales para trabajos en horas que no están dentro de las horas laborales. Reuniones virtuales Grupos de WhatsApp Captures de pantallas de reuniones Licencias médicas por maternidad	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se les concede a las madres gestante el tiempo establecido para la lactancia de sus bebes y se	

	flexibiliza el horario laborable de modo que puedan dar atención adecuada a sus hijos e hijas	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Los colaboradores reciben consideraciones especiales cuando poseen condiciones de lejanía, dificultades de salud, edad avanzada, entre otras. Reciben apoyo en medicamentos y económico, así como la situación que amerite.	La institución no cuenta con evidencia ni programa formalizado de apoyo
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Se realizan reconocimientos de manera ocasional por desempeño y trabajo realizados en proyectos específicos como organización de actos rendición de cuentas y decoración distrital navideña EVIDENCIAS Fotos de cumpleaños Reconocimiento a través de grupos de WhatsApp Registros contables de compensaciones Comprobante de pago	No una política y/o procedimiento de compensaciones a empleados en la junta que incluya salario, emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas.
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.	Contamos con una asociación de servidores públicos certificada por el MAP, con RNC EVIDENCIAS. Certificación de RNC Certificación de	No existe evidenciade que realicen los aportes en cuotas para la realización de las actividades propias de la asociación.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el	Se cuenta con la identificación de socios claves del sector privado como proveedores y también con los lideres de las diferentes organizaciones, quienes son invitadas y participan de manera regular en	No existe evidencia

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.	actividades institucionales y se construyen relaciones basadas en la confianza, dialogo. EVIDENCIAS Invitaciones actos de rendición de cuentas Fotos de actividades	
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.	Actualmente la junta ha establecido acuerdo de pertenencia a la Federación Dominicana de Distritos Municipales (FEDODIM), el consejo de vocales es miembro del ADOVA, La directora de la junta es miembro de UNMUNDO donde ejerce la función de tesorera nacional. En cada una participan en diversas actividades que aportan al desarrollo de capacidades para gestionar el desarrollo en las diferentes áreas. EVIDENCIAS Fotos actividades Listado de participantes	
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.	Hasta el momento no se ha definido responsabilidades de cada socio ya que las estructuras tienen definidas su contribución a través de sus objetivos.	No se ha monitoreado o revisado el impacto de estas alianzas.
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No existe evidencia de que se haya identificado alianza público-Privada
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.	Se cuanta con un encargado de compras y un procedimiento para la compra en cumplimiento con la ley de compras y contrataciones pública. EVIDENCIAS Organigrama institucional Área de compras Registro portal transaccional Ordenes de compras	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal: 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.	Se incentiva la participación de ciudadanos en la toma de decisiones a través los levantamientos de información que se realizan en las asambleas de presupuesto, reuniones con lideres comunitarios donde se tratan situaciones de problemáticas sociales y comunitarias, realización de sesiones abiertas con la participación de personal de la comunidad. EVIDENCIAS: Listados de asistencia asambleas Conformación de comités de seguimiento de Presupuesto Participativo. Fotos reuniones con lideres comunitarios Lista de participantes	No existe evidencia de que la institución haya realizado ejercicios de coevaluación.
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.	Para recoger y procesar los datos obtenidos en los levantamientos se realiza el informe de presupuesto participativo. EVIDENCIAS	No existe evidencia
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.	Hasta el momento, los mecanismos para la gestión de expectativas e información a los clientes sobre los servicios son informaciones en las reuniones comunitarias, difusión de información y servicios prestados en la página Web y en los murales electrónico y documental de la institución. Hasta el momento no se ha elaborado propiamente dicho un catálogo de servicios no se han instituido las Cartas Compromiso de los Servicios al Ciudadano.	No existe evidencia

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal: 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).	Existe evidencia de que la junta gestiona las finanzas acordes a los objetivos estratégicos de una manera eficaz y eficiente. EVIDENCIAS: Presupuesto Anual de la Junta. Plan Operativo. Certificado de Taller introducción a compra y contrataciones	
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.	Existe evidencia que la Junta dispone de una escala salarial para hombres y mujeres, contemplados en la nómina de la institución que se pública en la página Web, mural y oficina de libre acceso a la información. EVIDENCIA. Nómina. Portal Web de la Junta. Mural. Oficina libre acceso a la información	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Existe evidencia de que la junta posee un presupuesto de gastos que está relacionado a los ingresos recibidos por el gobierno central. EVIDENCIAS: Presupuesto 2022	No existe evidencia de que la junta tenga un sistema de evaluación de riesgo.
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.	Existe evidencia de que la junta usa de manera eficiente y eficaz los recursos financieros y hace uso de la contabilidad. EVIDENCIA. Presupuesto 2022 Reporte trimestral de ejecución presupuestaria. Sistema de Administración Financiera Municipal (SIAFIM)	

5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	Existe evidencia de que la Junta hace uso de sistema de presupuesto participativo. EVIDENCIAS: Asambleas comunitarias presupuesto participativo. Lista de participantes. Lista de conformación de comité de seguimiento. Fotos de asambleas de presupuesto participativo. Reporte de presupuesto participativo 2021-2022. Acta de cabildo abierto presupuesto participativo 2022.	No existe evidencia de que la Junta tenga presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Existe evidencia que la Junta a pesar de que descentraliza las responsabilidades financieras, equilibra las mismas con el control financiero centralizado. EVIDENCIAS. Sistema de Administración Financiera Municipal (SIAFIM) Acuse de recibo de entrega a instituciones fiscalizadoras de reporte trimestral de ejecución presupuestaria. Acuse de recibo de entrega presupuesto 2022. Acuse de recibo de entrega de presupuesto y reporte de ejecución presupuestaria al concejo de regidores	
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).	Existe evidencia de que la Junta asegura la transparencia financiera publicando informaciones y dando acceso de los comunitarios a las mismas. EVIDENCIAS. Publicación en Página Web de la Junta Publicación de nóminas en Mural informativo. Fotos Reporte de presupuesto participativo. Reporte de rendición de cuentas. Oficina de libre acceso a la información Redes sociales de la Junta	

	Facebook WhatsApp Instagram	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Hasta el momento, esta junta mantiene una capacitación constante del personal, principalmente sobre aquellos aspectos clave que han sido identificados como producto de las revisiones a los indicadores de SISMAP Municipal. Ello ha permitido consolidar áreas como Libre Acceso a la Información y gestión de la página Web de la institución.	No existe evidencia.
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Hasta el momento, las informaciones que se recogen proceden de fuentes secundarias de organismos gubernamentales y ONGs que permiten caracterizar la situación socioeconómica y medioambiental del Distrito Municipal. En este momento las informaciones censales se encuentran desactualizadas, sin embargo, esta junta presta el apoyo requerido por la ONE para llevar a cabo el próximo censo en el mes de noviembre del año 2022. En la actualidad se cuenta con una carpeta que contiene el ultimo censo, las Agendas de Desarrollo Comunitario realizadas por varias ONGs, el Censo Diocesano, las estadísticas del Ministerio de Salud, Las del Ministerio de Educación, entre otras.	No existe evidencia.
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Esta junta ha provechado la oportunidad que ofrece la disponibilidad de internet y otros equipos tecnológicos para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales de su personal,	No existe evidencia.

	asegurando la participación de estos en capacitaciones a distancia ofrecidas en tiempo real desde las instalaciones del ayuntamiento. Así mismo, se sostienen reuniones virtuales con Analistas de varias instituciones asesoras tales como el Ministerio de Administración Pública (MAP), la Liga Municipal Dominicana, entre otras.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	En la actualidad, esta junta pertenece a varios grupos de trabajo junto a otros gobiernos locales. Estos espacios permiten adquirir información externa relevante para el buen desempeño de la organización, se recibe asesoría de organismos asesores y supervisores y se intercambian experiencias que permiten mejorar varias áreas de la institución en línea con el ciclo PDCA.	No existe evidencia.
5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	Esta junta segura el acceso e intercambio de información relevante, manteniendo actualizados los sistemas de Monitoreo Administrativos y Financieros, así como la página Web y murales de la institución. En estos momentos, cualquier munícipe puede acceder a la información de la junta, ya que la misma se encuentra debidamente disponible en SISMAP Municipal, así como también en los demás medios de la institución.	No existe evidencia.
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Hasta el momento, la transferencia de conocimiento del personal se produce mediante el trabajo colaborativo, el cual permite que haya un aprendizaje horizontal. Dicho trabajo se puede observar en la composición de quipos de trabajo para los diversos procesos de la institución, lo que facilita un empoderamiento de una mayor cantidad de personas que si las labores las realizada una sola persona.	No existe evidencia.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

	Puntos Fuertes	

Ejemplos	(Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Hasta el momento, la gestión tecnológica brinda soporte a todos lo que la institución realiza. Sin embargo, sistematizar en un plan la gestión tecnológica es un área de mejora que se ha empezado a valorar desde la realización de este autodiagnóstico.	No existe evidencia.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	El monitoreo de la rentabilidad de las tecnologías implementadas se realiza mediante las reuniones de Planificación y coordinación, donde se valora la efectividad de las tecnologías utilizadas y su costo. Representa un área de mejora que se deje evidencia de esto, mediante la definición de indicadores que permitan monitorear este aspecto de la gestión en el marco de los instrumentos de Planificación y Desarrollo. También la elaboración de informes escritos que evidencien el seguimiento brindado a estos aspectos.	No existe evidencia.
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.)	Hasta el momento, los programas que más utiliza la organización son paquete de office y las aplicaciones de mensajería instantánea. Algunos usos como el Google Map y Google Earth son utilizados para la proyección de construcción y reparación de contenes, calles y caminos vecinales.	No existe evidencia.
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.	Existe evidencia de que la Junta hace uso de la tecnología para la colaboración e informaciones relevante para la organización. EVIDENCIAS: Correo electrónico de la institución Computadoras en las oficinas para el trabajo Uso de red Redes sociales de la Junta Facebook WhatsApp Instagram Telegram	

5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		No existe evidencia
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.	Hasta el momento, esta junta no implementa normas o protocolos para la protección de la data y la seguridad cibernética. Por ahora, solo se garantiza que los equipos de uso institucional se mantienen con sus licencias activas, se mantienen los antivirus actualizados y se restringe la inserción de dispositivos periféricos en las maquinas, para evitar la fuga de informaciones y la transmisión de virus entre dispositivos.	No existe 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.	Hasta el momento no se ha tomado en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC para orientar el trabajo de la institución. Se hacen valoraciones de importancia de distintas plataformas para realizar tareas de difusión de informaciones y para coordinar grupos de trabajo.	No existe evidencia

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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).	Existe evidencia de que la Junta provee y ofrece mantenimiento a las diferentes áreas de la Institución. EVIDENCIAS: Fotos de proceso de pintura del local Instalaciones eléctricas Instalación de inversor Equipamiento de oficinas con escritorios, pc y materiales gastables. ´	

	Mantenimientos y reparaciones a camiones y motores de la Institución.	
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.	Esta junta proporciona condiciones de trabajo regularmente efectivas, considerado que la institución aún funciona en un centro comunal. La institución ha incluido varias mejoras para facilitar el acceso de personal y visitantes a la institución. Es un área de mejora la creación de acceso de personas discapacitadas.	
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.	Hasta el momento, esta junta no aplica una política de ciclo de vida de un sistema integrado de gestión de instalaciones.	No existe evidencia
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Esta junta siempre ha mantenido disponible sus instalaciones y equipos para disponibilidad de la comunidad. Estos espacios y equipos son prestados a personas y organizaciones para realizar actividades y servicios que agregan valor a la gestión que ya se realiza desde la planificación y las estrategias.	No existe evidencia
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Hasta ahora, la eficacia y eficiencia de los medios de transporte y el uso de los recursos energéticos se gestiona trabajando en base a las programaciones de los vehículos y manteniendo un adecuado registro y monitoreo del uso de recursos energéticos como el combustible y servicios eléctricos. A pesar de todo el esfuerzo realizado, esta constituye una importante área de mejora, ya que este gobierno local debe hacerse cargo del pago de facturas consumidas en áreas pública tales como plazas y parques, acueductos rurales, así como también los vehículos que movilizan los servicios municipales y transportes estudiantiles.	No existe evidencia

6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	Como ya se ha dicho, esta junta garantiza la adecuada accesibilidad física a las instalaciones, por parte de los empleados y los ciudadanos clientes, creando varios accesos. Esta acción será mejorada con la creación de las rampas de acceso para personas discapacitadas y la instalación de barandas laterales en las escaleras frontales.	No existe evidencia

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
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.	Hasta el momento de este autoanálisis, esta junta no se ha realizado una identificación sistemática de los procesos clave de la institución. Los procesos institucionales han sido instaurados en el personal, partiendo de las prácticas de gestiones anteriores, las cuales no definieron estructura organizativa ni manuales de funciones. Este aspecto representa un área crítica de mejora en esta gestión.	No existe evidencia
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	El análisis de nuestras prácticas nos demuestra que hasta el momento no se ha realizado mapeo de datos. Sin embargo, los procesos se van evaluando y ajustando a las demandas de la población, gracias a la retroalimentación que se obtiene en el marco de las reuniones del personal y con los grupos de ciudadanos beneficiarios de los servicios y obras que presta y construye la junta. Las reuniones con las juntas de vecinos, las reuniones de presupuesto participativo y los comentarios que las personas realizan a través de los medios electrónicos de la institución permiten ir valorando los servicios y determinar en qué medida es apropiado ir ajustando los procesos institucionales.	No existe evidencia

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.)	Esta junta realiza reuniones mensuales de seguimiento a la planificación para asegurar el complimiento de los objetivos institucionales, con cortes trimestrales. Estas reuniones implican a las áreas programáticas, así como las administrativas y financieras, lo que permite ir generando los ajustes necesarios a la implementación, garantizando que lo implementado se ajuste a la disponibilidad financiera. La identificación de riesgos y gestión de riesgos asociados a los procesos institucionales representa una importante área de mejora.	No existe evidencia
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Esta junta ha identificado a todos los actores relacionados con servicios y líneas de acción críticas en la institución. El mayor esfuerzo en esta línea se evidencia en el área Administrativa y Financiera. Representa una importante área de mejora que esta identificación sea centrada en cada proceso y que sea extensiva todos los ámbitos de actuación de la institución.	No existe 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.	Hasta el momento esta junta no ha realizado ejercicios de simplificación de procesos. Sin embargo, se presta especial interés en que los ciudadanos/clientes puedan acceder a los servicios sin mayores dificultades.	No existe 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.	Esta junta se ha empeñado en involucrar a diversos grupos de interés en procesos de transferencia de buenas prácticas nacionales, mediante la conformación de equipos de trabajo que han sido capacitados para la implantación de modelos que faciliten la innovación y optimización de procesos institucionales. Tales como conformación de equipos de Calidad, Estructura Organizativa, Presupuesto Participativo, Comunicaciones, Compras, entre otros. Dichos equipos han sido capacitados para actuar sobre procesos institucionales que ya empiezan a mostrar mejoras significativas en sus respectivas áreas.	No existe 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.	Hasta el momento, esta institución ha establecido indicadores de resultados que permitan monitorear la eficacia de los procesos. La eficacia de los procesos se valora mediante las reuniones de evaluación, planificación y coordinación por áreas de trabajo. Se observa que a falta de definición de indicadores, las valoraciones suelen tener una base muy subjetiva, por lo que se reconoce que es una importante área de mejora que ha sido considerada durante este autoanálisis.	No existe 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).	Esta junta asume medidas para garantizar la protección de datos, tales como Backup que se realizan con una periodicidad mensual. Este resguardo de datos sólo incluye informaciones de las áreas Administrativa y Financiera.	No existe 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.	Existe evidencia de que esta Junta ha identificado los distintos servicios que la organización presta a los ciudadanos, definidos bajo el programa Servicios del Plan Operativo y el Informe de Rendición de Cuentas. EVIDENCIAS: Plan Operativo 2022. Informe de Rendición de Cuentas 2021-2022.	No existe evidencia de que los servicios y productos que ofrece la institución se prestan bajo una metodología de intervención definida y estandarizada.

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.	Hasta el momento, esta junta involucra a los ciudadanos/cliente en el desarrollo y ajuste de su oferta de servicios, mediante las reuniones con juntas de vecinos y grupos de interés en las comunidades. Estas reuniones permiten coordinar los servicios con los distintos sectores de las secciones, parajes y barrios, así como también con grupos de interés como escuelas, centros de salud y entidades privadas presentes en el territorio. Representa una importante área de mejora instituir medios como encuestas, institución de procedimientos de gestión de reclamos y otros mecanismos que favorezcan una mayor y mejor retroalimentación.	No existe evidencia
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.	Esta junta se esfuerza por garantizar que los servicios prestados a los ciudadanos/clientes incluyan a los sectores más vulnerables de la población. Ejemplo de esto lo representa la extensión de las rutas de gestión de residuos sólidos a los sectores más lejanos del distrito, la inclusión de los sectores más vulnerables en los programas de ayuda de la institución, la inclusión de todas las secciones en los programas de construcción de obras, entre otros. Así mismo, se asegura y visibiliza la participación de mujeres y hombres en las distintas actividades que se organizan y su inclusión en los distintos organismos de seguimiento que se conforman en las comunidades, tales como los Comités de Seguimiento y Control Municipal, comités de Obras, etc.	No existe evidencia
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, tablones de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	Esta institución favorece la accesibilidad de los productos y servicios de la organización, estableciendo y comunicando los horarios laborales, a través de los medios físicos y electrónicos de la institución. Además, los horarios de servicios de oficinas suelen extenderse en caso de que algunos ciudadanos/clientes requieran servicios más allá del horario establecido. En la actualidad, se han ido diseñando una serie de formularios electrónicos para facilitar la gestión de informaciones, a través de la Oficina de Libre Acceso a la	No existe evidencia

	Información. Representa una importante área de mejora el incorporar documentos en lenguaje Creol, para facilitar el acceso de una población migrantes que vive y, por tanto, demanda servicios en nuestro territorio. Así mismo, la difusión de la oferta de servicios en formato de audio mediante medios radiales y perifoneo.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.	Existe evidencia que la junta coordina procesos y jornadas de trabajos para realizar planificación de las ejecuciones, así como el presupuesto y al autodiagnóstico. EVIDENCIA. Lista de participantes reuniones de planificación Planificación de ejecuciones trimestral. Lista de participantes de reuniones de autodiagnóstico. Fotos de reuniones. Lista de participantes de reuniones con las áreas Administrativa y Financiera.	No existe evidencia de coordinación de procesos de la Junta con otras organizaciones regionales y gubernamentales.
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.	Hasta el momento, se realizan coordinaciones interinstitucionales que aseguran la prestación de servicios en el territorio local. Por ejemplo, se coordina con el Ministerio de Obras Públicas para la limpieza de carreteras intermunicipales, se coordina con el Ministerio de Medio Ambiente para el saneamiento de áreas que así lo requieran, con EDESUR y la gobernación para asegurar el alumbrado público y el mantenimiento de las líneas eléctricas, etc. A partir de este autodiagnóstico, se ha reconocido como una importante	No existe evidencia

	área de mejora definir sistemas compartidos con otros socios de la cadena de prestación de servicios.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Hasta el momento no se han creado grupos de trabajo con otras organizaciones/proveedoras de servicios en el territorio. Las coordinaciones se realizan mediante llamadas telefónicas y reuniones coordinadas para los fines específicos de cada caso. Se cuenta con una base de datos los nombres de las instituciones, sus correos y contactos telefónicos y sus incumbentes.	No existe evidencia
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.	Hasta el momento, esta junta no ha definido espacios de trabajo interorganizacional. Cuando la situación lo amerita, se realizan reuniones con representantes de otras entidades para coordinar trabajos específicos en el territorio del distrito municipal.	No existe evidencia
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	Hasta el momento, esta institución facilita el intercambio de datos con entidades del gobierno central y de la sociedad civil que tienen incidencia en el territorio. Ejemplo de ello lo representa la entrega de datos mensuales que se hace a la Dirección de Pensiones y Jubilaciones del Ministerio de Hacienda. También, los datos del Censo Diocesano que han sido requeridos por esta junta a la Diócesis de San Juan en los cuales ha estado basada la distribución del Presupuesto Participativo, entre otros ejemplos. A pesar de ello, representa una interesante área de mejora el acordar estándares comunes para el intercambio de datos y servicios compartidos.	No existe evidencia
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Como se ha dicho anteriormente, esta junta presta servicios coordinados con otras instituciones del gobierno central. Así mismo, pertenece a varias asociaciones que aglutinan a gobiernos locales a distintos niveles, tales como FEDODIM, lo que ha favorecido múltiples oportunidades de coordinación de	No existe evidencia

	acciones de alto beneficio para la gestión municipal y por ende, para el desarrollo del territorio local propio de la Junta del Distrito Municipal El Rosario.	

C R I T E R I O S D E R E S U L T A D O S

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.	Redactarlos en términos numéricos. (Resultados de encuestas de clima laboral, satisfacción de usuario) El MAP tiene un conjunto de herramientas y brinda apoyo. Se realiza el mismo proceso que para Análisis Organizacional.	No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la imagen global de la organización y su reputación pública.
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación al enfoque de la Junta.
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la participación de estos en la toma de decisiones.

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la transparencia de la Junta
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la su confianza hacia la Junta

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 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.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la accesibilidad a los servicios
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.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la calidad de los servicios
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la variedad de los servicios ofrecidos
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a las capacidades de la junta para innovar.

5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación al nivel de confianza hacia la Junta.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la agilidad de la junta y su rapidez en responder a las necesidades.
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la digitalización de la Junta.

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
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 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.		No se ha medido el rendimiento o desempeño de la institución, en relación con Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.		No se ha medido el rendimiento o desempeño de la institución, en relación con Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas.
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanación) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se ha medido el rendimiento o desempeño de la institución, en relación con resultados de las medidas de evaluación.

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se ha medido el rendimiento o desempeño de la institución, en relación con cumplimiento a los estándares de servicio.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.		No se ha medido los resultados de la institución en materia de transparencia, accesibilidad e integridad en relación con Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización.
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.		No se ha medido los resultados de la institución en materia de transparencia, accesibilidad e integridad en relación con la disponibilidad y exactitud de la información.
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.		No se ha medido los resultados de la institución en materia de transparencia, accesibilidad e integridad en relación con la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se ha medido los resultados de la institución en materia de transparencia, accesibilidad e integridad en relación con el alcance de la entrega de datos abiertos.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se ha medido los resultados de la institución en materia de transparencia, accesibilidad e integridad en relación con el

		horario de atención de los diferentes servicios.
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se ha medido los resultados de la institución en materia de transparencia, accesibilidad e integridad en relación con
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.		No se ha medido los resultados de la institución en materia de transparencia, accesibilidad e integridad en relación con el costo de los servicios.
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.		No se ha medido los resultados de la institución en materia de transparencia, accesibilidad e integridad en relación con la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.

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

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

		con las Sugerencias recibidas e implementadas.
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 ha medido los resultados de la institución sobre la participación de los grupos de interés y la innovación, en relación con el Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se ha medido los resultados de la institución sobre la participación de los grupos de interés y la innovación, en relación con los Indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
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 ha medido los resultados de la institución sobre la participación de los grupos de interés y la innovación, en relación con el Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades.

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 servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se ha medido resultados de la institución sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se ha medido resultados de la institución sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico, en relación con la participación ciudadana en los productos y servicios.
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha medido resultados de la institución sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico, en relación con la Transparencia de las informaciones.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la imagen de la Junta.

2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		No se ha medido la percepción del personal con relación al nivel de involucramiento de estos en la toma de decisiones.
3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la participación en acciones de mejora.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No se ha medido la percepción del personal con relación al nivel de conciencia que poseen sobre posibles conflictos de interés.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se ha medido la percepción del personal con relación a los mecanismos de consulta para con los mismos.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la Responsabilidad Social de la Junta.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal con relación al nivel de apertura al cambio de la junta.
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal con relación al impacto de la digitalización.

9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la agilidad y flexibilidad de la Junta.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la gestión de los procesos.
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se ha medido la percepción del personal con relación al reparto de las tareas.
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la gestión del conocimiento.
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la comunicación interna.
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 ha medido la percepción del personal con relación al alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos.

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		No se ha medido la percepción del personal con relación a enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		No se ha medido la percepción del personal con relación al ambiente laboral.
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.		No se ha medido la percepción del personal con relación al enfoque hacia los problemas sociales.
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal con relación al trato igualitario y equitativo.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se ha medido la percepción del personal con relación a las condiciones de trabajo.

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: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la carrera municipal.
2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la motivación y el empoderamiento.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.		No se ha medido la percepción del personal con relación al acceso y calidad de la información.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.		No se ha medido el rendimiento (desempeño) general de las personas en relación con indicadores de retención, lealtad y motivación de las personas.

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

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		No se ha medido el rendimiento de la institución con respecto al desempeño de capacidades individuales con relación a indicadores basados en rendimiento individua.

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No se ha medido el rendimiento de la institución con respecto al desempeño de capacidades individuales con relación a indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.		No se ha medido el rendimiento de la institución con respecto a indicadores de desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación.
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se ha medido el rendimiento de la institución con respecto a la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 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).		No se ha medido la percepción en la sociedad con relación al impacto que representa la Junta.
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.		No se ha medido la percepción en la sociedad con relación a la reputación de la Junta.
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.		No se ha medido la percepción en la sociedad con respecto al aporte que realiza la Junta al medioambiente.
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.		No se ha medido la percepción en la sociedad sobre el impacto económico que representa la Junta.

5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.		No se ha medido la percepción en la sociedad sobre el impacto de la Junta en cuanto a la democracia.
6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.		No se ha medido la percepción en la sociedad sobre la accesibilidad y transparencia de la Junta.

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 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).		No se ha medido el rendimiento de la junta sobre actividades para preservar y mantener los recursos.
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.		No se ha medido el rendimiento de la junta sobre frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).		No se ha medido el rendimiento de la junta sobre grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.
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 ha medido el rendimiento de la junta sobre apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.

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 ha medido el rendimiento de la junta sobre
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 ha medido el rendimiento de la junta sobre apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
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 ha medido el rendimiento de la junta sobre programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se ha medido el rendimiento de la junta sobre resultados de la medición de la responsabilidad social.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se ha medido el rendimiento de la junta sobre número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.

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	Áreas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se ha medido resultados externos relacionados con cantidad y calidad de servicios y productos de la Junta.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido resultados externos relacionados con Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido resultados externos relacionados con evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido resultados externos relacionados con el Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido resultados externos relacionados con inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido resultados externos relacionados con innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido resultados externos relacionados con la implementación de reformas del sector público.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se ha medido resultados internos de eficiencia de la junta, relacionados con la gestión de los recursos disponibles.

2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido resultados internos de eficiencia de la junta, relacionados con mejoras e innovaciones de procesos.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se ha medido resultados internos de eficiencia de la junta, relacionados con Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se ha medido resultados internos de eficiencia de la junta, relacionados con eficacia de las alianzas.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se ha medido resultados internos de eficiencia de la junta, relacionados con impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		No se ha medido resultados internos de eficiencia de la junta, relacionados con Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales.
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido resultados internos de eficiencia de la junta, relacionados con Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se ha medido resultados internos de eficiencia de la junta, relacionados con reconocimientos otorgados a la institución.
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No se ha medido resultados internos de eficiencia de la junta, relacionados con Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.

10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido resultados internos de eficiencia de la junta, relacionados con el costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).

<u>NOTA</u>: 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.