

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

_____ _JUNTA MUNICIPAL LA CUABA_____

FECHA:

_____ 15 SEPTIEMBRE 2024-2025_____

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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 Junta Municipal La Cuaba dispone de una Misión, Visión y Valores claramente definidos y validados mediante un proceso participativo. En el año 2023 se desarrollaron reuniones de consulta con empleados, juntas de vecinos y representantes comunitarios, lo que aseguró la inclusión de los principales grupos de interés en su construcción. Estos elementos estratégicos No se encuentran actualmente visibles en la recepción institucional, fortaleciendo su difusión y conocimiento entre la ciudadanía. Evidencias: Exhibición física de la Misión, Visión y Valores en el área de recepción. Acta y fotos de la asamblea de aprobación. Convocatorias y fotografías del proceso.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La Junta Municipal La Cuaba ha definido un marco de valores institucionales que se encuentra alineado con la Misión y la Visión organizacional, así como con los principios establecidos en la Constitución. Este marco orienta la conducta ética y profesional de los	

	servidores públicos, fortaleciendo la cultura organizacional y la confianza ciudadana.	
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 asegura una comunicación y socialización permanente de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos, de manera que toda la organización y los diferentes grupos de interés puedan conocerlos y apropiarse de ellos, utilizando canales accesibles y dinámicos que facilitan su difusión y comprensión. Evidencia: Correos electrónicos enviados. Mensajes en grupos de WhatsApp. Fotografías de reuniones realizadas.	
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.	Se realizan revisiones periódicas de la misión, visión, valores y estrategias institucionales en coordinación con los diferentes departamentos, con el fin de adaptarlos a los cambios del entorno y garantizar la preparación de la organización frente a nuevos desafíos, fortaleciendo así su efectividad y capacidad de respuesta. Evidencia: Fotografías de la asamblea del comité gestor. Imágenes de los equipos de trabajo en proceso de revisión. Registros de participación en nuevos concursos y proyectos.	

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.		Actualmente no se dispone de un sistema estructurado para la prevención de prácticas no éticas, como conflictos de interés o actos de corrupción. Aunque existen normativas y reglamentos que regulan los procesos de compras, ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia, resulta necesario implementar un mecanismo formal que integre estas disposiciones y que, además, capacite de manera sistemática al personal sobre cómo identificar y gestionar posibles situaciones de riesgo ético.
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Se promueve un clima organizacional basado en la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre líderes, directivos y empleados, lo que ha permitido fortalecer la eficacia en la toma de decisiones tanto en la dirección administrativa como en el trabajo conjunto con el personal técnico de servicio. Evidencia: Fotos de reuniones.	

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).	La estructura organizativa se refleja en un organigrama y en el manual de funciones, los cuales están socializados con todo el personal y publicados en el SISMAP, asegurando claridad en roles y responsabilidades en todas las áreas, incluyendo Planificación, Planeamiento Urbano y Compras y Contrataciones. Evidencia: Fotografías del organigrama actualizado. Publicación del manual de organización y funciones en el SISMAP	
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.	Gestionamos en base al manual de funciones definido en nuestra junta. Evidencia: Foto de la ejecución del manual de funciones.	
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.	Se definen objetivos y resultados cuantificables para todas las áreas y niveles, con indicadores que permiten medir y evaluar el desempeño y el impacto organizacional. Para 2025, se logró evaluar a más del 95 % del personal. Evidencias: Formularios físicos de la evaluación de desempeño 2025. Registro enviado para su carga en el SISMAP.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Si impulsamos la conformación del consejo de desarrollo municipal, aun siendo nosotros una junta de distrito.	

	Evidencia: Foto de la conformación del consejo	
5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.	Contamos con sistemas de servicio para brindar atenciones a los munícipes de nuestro distrito. Evidencia: Foto del sistema de atención al ciudadano	
6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	Transparentamos los procesos a través del sistema SEAFIN y en los portales institucionales. Evidencia: Foto Sistema, Foto Portal SECP.	
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.	Contamos con un enlace responsable al sistema de monitoreo municipal. Realizando reuniones de seguimientos de manera semanal. Evidencia: Foto de reuniones.	
8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	Trabajamos la primera etapa del plan de mejora CAF, correspondiente al año 2022. Evidencia: Fotos de los resultados.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	En la junta Municipal La Cuaba formulamos y alineamos la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la junta. Evidencia: Sistema automatizado CIFE Actas de sesiones del consejo de vocales Fotos de trabajos operativos, publicaciones en las redes sociales de la junta distrital: Facebook,	

	Instagram	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	En la Junta Municipal La Cuaba, cada departamento está distribuido con un equipo de trabajo para ofrecer un buen servicio. Evidencia: Fotos de trabajo en las oficinas Mensajes en grupos de WhatsApp Fotos de reuniones de coordinación	
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.	En la Junta Municipal La Cuaba, aseguramos una comunicación continua internamente en la junta. Automatizando la conexión en redes sociales y correos en los computadores. Evidencia: Foto de redes sociales, correos, consultas y comentarios.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Promovemos el compromiso de innovación con los líderes y directivos, así como la mejora continua Para el desempeño de la función. Evidencia: Fotos de talleres y seminarios, también de herramientas de tecnologías.	
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.	Comunicamos a nuestros empleados las iniciativas De cambios. Tanto en los puestos como de actividades internas implementadas a ellos mismos. Evidencia:	

	Fotos de asignación de nuevas funciones y cumpleaños.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	El director se muestra flexible a recomendaciones y propuestas de los empleados. Evidencia: Anotaciones y fotos de reuniones.	
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.	Actuamos con ejemplo y acciones de valores apegados a las leyes y nuestras normas internas como institución pública. Evidencia: Fotos de actividades en grupo, reglas y normas internas.	
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.	Implementamos una cultura de respeto y Liderazgo. De igual manera contrarrestamos Cualquier tipo de discriminación. Evidencia: Fotos programas 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.	Informamos a los empleados y consultamos a los equipos de los asuntos a través de grupos de WhatsApp, comunicados en el mural y reuniones. Evidencia: Mensaje grupo de WhatsApp. Convocatorias en el Mural	

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.	En la Junta Municipal La Cuaba, se les brinda retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal como individual. Evidencia: Fotos de las capacitaciones realizadas.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Motivamos y fomentamos a nuestros empleados a tener responsabilidad y autoridad gerencial de sus puestos, coordinamos los informes conjuntos para la rendición de cuenta a los ciudadanos. Evidencia: Comunicación oral con cada responsable de cada departamento para la delegación de funciones.	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Promovemos el aprendizaje y la capacitación de todo el equipo de empleados para desarrollar sus competencias. Adatándose a los cambios necesarios del servicio público. Evidencia: Fotos de los talleres y capacitaciones presenciales y virtuales, junto a los listados de participación. FEDOMU, FEDODIM, MAP, SISMAP, DIGEIG, CONTRALORIA, DGCP.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Reconocemos periódicamente los esfuerzos individuales de los equipos de trabajo en la institución. Evidencias: Fotos de incentivos por fechas especiales. (Día de San Valentine, Día de la mujer, día de la secretaria, día del	

	trabajador, día del padre, cumpleaños, canastas navideñas.)	
	Fotos de bonos a los empleados	
	Copias de cheques, ordenes de compras y registro contable.	

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

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.	Monitoreamos las necesidades de nuestros grupos de interés y como organización realizamos levantamientos, seguimientos y soluciones a través de gestiones. Evidencia: Fotos de actas de sesiones Registro de participación y anotaciones.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Mantenemos buenas relaciones con las autoridades del gobierno, Ministerios y Direcciones Política. Ejecutivas y Legislativas en busca de soluciones de cara a la ciudadanía. Evidencia: Congreso Internacional, Visitas Ministerio de Turismo, Medio Ambiente, Presidencia y Fondo especial a la junta Municipal La Cuaba.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Participamos periódicamente el Plan de desarrollo Municipal, Provincial incorporado a nuestra gestión. Evidencia:	

	Fotos Participación de asamblea Ministerio de Economía.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Alineamos nuestra organización con las decisiones de las políticas públicas del estado para un mejor desempeño. Evidencia: Presupuesto y copias de los incentivos del gobierno a través de La municipalidad.	
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.).	Gestionamos alianzas estratégicas de organizaciones y grupos de interés en el desarrollo de nuestra comunidad y nuestra gente. Evidencia: Foto de asociaciones para el desarrollo del distrito municipal La Cuaba.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participamos en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de Presión de interés para la institución y la comunidad en general. Evidencia: Fotos de eventos deportivos y religiosos.	
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.	Promovemos diversos programas de concientización ciudadana de cara a la limpieza, la salud y la seguridad. Evidencia: Fotos de la mesa de seguridad ciudadanía y género.	

	Fotos del programa de limpieza en Juan López.	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Identificamos las condiciones para alcanzar y regular nuestro entorno a futuro. Participando en programas, charlas y análisis del cambio climático. Evidencia: Fotos, registros y resumen de reunión.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Tenemos identificados los grupos relevantes y de interés mediante levantamiento periódico. Según sus necesidades y expectativas. Evidencia: Fotos de asambleas, cuerpo de bomberos y consejo para el desarrollo integral de Juan López y la defensa civil.	
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.	Revisamos periódicamente las reformas ligadas al sector público y las consideramos en nuestra planificación estratégica. Evidencia: Fotos de asamblea, correos recibidos y cualquier documentación relacionada al proceso.	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos)	Analizamos nuestro desempeño interno y realizamos en el Plan Municipal nuestro análisis FODA.	

internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Evidencia: Copia plan de desarrollo municipal el cual cuenta con un análisis FODA, dentro del mismo.	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	La junta ha iniciado el proceso de análisis sistematizado de las debilidades y fuerzas internas con el modelo CAF, y se está trabajando de forma unida en detección de debilidades para mejorarlas. Evidencia: Copia de la documentación fotos de los procesos, con sus firmas de participación adjuntas.	

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).	Traducimos nuestra misión y visión en objetivos a larga y mediano plazo basado en prioridades y estrategia de seguimiento nacional. Evidencia: Foto asamblea Copia de resolución	
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.	Involucramos a los grupos de interés en todas las actividades que requieren ser realizadas por nuestra organización de cara al ciudadano. Evidencia: Presupuesto participativo.	
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.	La junta realiza anualmente la reunión del presupuesto participativo. Evidencia: Registro de participantes	

	Acta de sesión de obras Formación de comité de seguimiento	
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.	Tenemos conformada la comisión permanente de género con el objetivo de definir y articular políticas municipales. Evidencia: Fotos de asamblea formativa y acta de esta.	
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.	Desarrollamos levantamientos medioambientales, de limpieza y reforestación. Evidencias: Fotos de levantamientos junto al plan estratégico de la Provincia PEDEPE y el ministerio de medio ambiente.	
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	La junta asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Evidencia: Informes mensuales y trimestrales Presupuesto	

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

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.	Implantamos estrategias y las planificamos, en caso de urgencia se reúne al comité de seguimiento que define las prioridades junto al comité de calidad de nuestra organización. Evidencia: Fotos de obras presupuestadas Fotos de emergencias Documentación que avale los procesos	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	El Comité de Calidad junto al despacho administrativo realiza las estrategias operativas a presentar a los líderes de apoyo de los planes creados por consultas. Evidencia: Presupuesto Asamblea general Presupuesto participativo	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Comunicamos de forma eficaz los objetivos y planes porque involucramos a todos los actores en los mismos. Evidencia: Fotos de trabajos en las oficinas Fotos de informes presentados y también la documentación elaborada.	
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.	La junta realiza asamblea con los diferentes puntos de interés, así como el presupuesto participativo. Evidencia: Reuniones, lista de asistencia y fotos.	

5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Los métodos de monitoreo de nuestra institución se realizan con las entregas de los resultados de los trabajos con cada líder. Evidencia: Foto de asamblea de evaluación de logros, actas de asamblea y registro de participantes.	
--	--	--

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.	Se identifican de manera continua las necesidades de cambio y los impulsores de innovación, evaluando oportunidades para aplicar tecnologías que mejoren los procesos y servicios. Evidencias: Encuesta de satisfacción en el portal web. Registros de análisis de resultados y propuestas de mejora tecnológica.	
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.	Se fomenta una cultura orientada a la innovación y al aprendizaje continuo, creando espacios para el desarrollo organizacional mediante la formación del personal, el intercambio de buenas prácticas con otras instituciones y la realización de autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF. Estas acciones permiten identificar oportunidades de mejora, fortalecer capacidades internas y consolidar procesos más ágiles y efectivos. Evidencias: Registros de talleres y capacitaciones internas a través de INAP e INFOTEP.	

	Informes de autoevaluación CAF y planes de acción derivados.	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Se cuenta con una política de innovación institucional cuyos objetivos y resultados se comunican de manera transparente a todos los grupos de interés relevantes. La difusión se realiza a través del portal web y las redes sociales institucionales, permitiendo que la ciudadanía esté informada sobre las iniciativas, avances y resultados de innovación implementados. Evidencias: Publicaciones en el portal web institucional. Registros de difusión en redes sociales. Informes de seguimiento de la política de innovación.	
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.	Crea de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados para implementación de planes e innovaciones. Evidencias: Fotos, reuniones toma de ideas de los participantes Actas de sesiones	
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.	Planificamos el uso de los recursos sujetos a cambios y nos preparamos en caso de emergencias. Evidencia: Taller ministerio de economía Reportes presupuesto	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	La junta promueve el uso de herramientas tecnológicas, contamos con página web de dominio.	

	gob.do.	
--	---------	--

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La Junta Municipal La Cuaba, realiza un análisis de las necesidades del personal a través, de los encargados de los diferentes departamentos, teniendo en cuenta las necesidades y/o expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la junta. Evidencia: Nombramiento del personal necesario. Fotos de reuniones. Registros Informes.	
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.	Se cuenta con una política de recursos humanos claramente definida e implementada de manera transparente, basada en criterios objetivos para reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, asignación de funciones y responsabilidades, así como en la identificación de competencias necesarias para el desempeño presente y futuro del personal. Evidencia: Documentos de la política de recursos humanos. Registros de procesos de selección, promoción y asignación de funciones. Planes de desarrollo y capacitación del personal.	

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.	Se dispone de un manual y políticas de recursos humanos que integran principios de equidad, mérito, neutralidad política, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre la vida laboral y personal, promoviendo un entorno de trabajo inclusivo y justo para todo el personal. Evidencia: Manual de recursos humanos actualizado. Documentos de políticas internas sobre diversidad, equidad e igualdad de oportunidades. Registros de difusión y capacitación del personal sobre estas políticas.	
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.	Se gestiona el proceso de selección de personal alineado con la misión, visión y valores de la organización, priorizando las competencias necesarias para el desempeño efectivo, incluyendo habilidades de liderazgo, digitales y de innovación, asegurando que el personal seleccionado contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales. Evidencia: Registros de procesos de selección y contratación. Perfiles de competencias y descripciones de puestos. Documentación de entrevistas y evaluaciones de habilidades.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se gestiona el desarrollo de la carrera profesional del personal aplicando criterios de mérito, justicia e igualdad de oportunidades, asegurando un proceso inclusivo que evita discriminación o exclusión y promueve el crecimiento equitativo dentro de la organización. Evidencias:	

	Registros de planes de desarrollo profesional. Documentación de evaluaciones de desempeño y promoción basadas en mérito. Políticas internas de igualdad de oportunidades y no discriminación.	
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.	Se fomenta una cultura de desempeño mediante la definición de objetivos claros junto al personal, el monitoreo constante y la evaluación sistemática del desempeño. El sistema incluye indicadores relevantes que respaldan decisiones sobre promociones, rotación interna y desarrollo profesional, asegurando una gestión justa y orientada a resultados. Evidencias: Formularios y registros de acuerdos de desempeño. Reportes de evaluación de desempeño. Documentación de decisiones basadas en los resultados de las evaluaciones.	
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.	Se aplica una política de género que apoya la gestión de los recursos humanos, utilizando datos desagregados por sexo sobre personal, formación, participación en actividades y niveles salariales, garantizando que las decisiones consideren las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres. Evidencias: Registros estadísticos desagregados por sexo del personal. Informes de participación en programas de formación y actividades institucionales. Documentación de políticas de igualdad de género.	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
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.	Realizamos en conjunto con el MAP y el INAP entre otros organismos los mecanismos y guías de estrategias y organización y desempeño del personal. Evidencia: Fotos de talleres Listado de participación	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	La junta impulsa la atracción y desarrollo de talentos mediante programas de capacitación, evaluaciones de desempeño y reconocimientos al personal, asegurando que cuenten con las competencias necesarias para cumplir la misión, visión y objetivos institucionales. Evidencias: Registros de talleres y cursos realizados. Plan anual de formación y capacitación. Evaluaciones de desempeño aplicadas al personal.	
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.	Promovemos el desarrollo integral de competencias del personal mediante métodos innovadores de aprendizaje y planes de capacitación estructurados, orientados a fortalecer habilidades técnicas, gerenciales y de liderazgo, alineados con las prioridades institucionales. Evidencias: Implementación de métodos de aprendizaje innovadores, como pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico y en el trabajo. Elaboración de planes de desarrollo de competencias individuales para el personal, basados en la detección de necesidades de capacitación.	

	Consideración de los recursos disponibles, necesidades de todas las áreas y prioridades institucionales en la planificación de la capacitación.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	La junta garantiza la integración y desarrollo de los nuevos empleados mediante programas de tutoría, mentoría y asesoramiento individual, facilitando su adaptación y fortaleciendo sus competencias profesionales. Evidencias: Implementación de programas de tutoría y mentoría para el personal recién incorporado. Asesoramiento individualizado para resolver dudas y orientar el desempeño laboral.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Hemos movido algunos empleados de su puesto según sus habilidades desarrolla durante el trabajo que están ejerciendo, le hemos hecho cambios de funciones. Evidencia: Fotos de nombramientos Nomina	
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).	La junta distrital cuenta con un plan anual de capacitación. Evidencia: Plan anual publicado en nuestro portal web como también en el indicador.	
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.	Promovemos la formación integral del personal, planificando actividades educativas que fortalecen competencias en gestión de riesgos, ética, enfoque de	

	género, manejo de la diversidad y resolución de conflictos, asegurando un desempeño responsable y equitativo. Evidencias: Planificación de actividades formativas específicas en gestión de riesgos y conflictos de interés. Programas de capacitación sobre gestión de la diversidad y enfoque de género. Iniciativas de desarrollo de habilidades de comunicación y ética profesional. Integración de estas capacitaciones dentro de la estrategia de desarrollo institucional.	
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.	Seguimiento efectivo de los programas de formación, evaluando su impacto en el desarrollo del personal y promoviendo la transferencia de conocimientos entre compañeros, asegurando la eficiencia en el uso de recursos mediante análisis costo/beneficio. Evidencias: Monitoreo y evaluación sistemática de los programas de formación y desarrollo del personal. Análisis de costo/beneficio de las actividades formativas para garantizar un uso eficiente de los recursos. Ajustes y mejoras en los programas de capacitación basados en los resultados obtenidos.	
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Garantizamos un proceso participativo de evaluación del desempeño, proporcionando retroalimentación al personal y consensuando los resultados, lo que permite identificar necesidades de formación y promover el desarrollo continuo. Evidencias: Realización de evaluaciones de desempeño periódicas con retroalimentación directa al personal. Consenso	

	con los empleados sobre los resultados obtenidos en su evaluación. Identificación de oportunidades de formación basadas en los resultados de la evaluación. Implementación de planes de capacitación ajustados a las necesidades individuales detectadas.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	La entidad municipal fomenta una cultura de comunicación abierta y colaborativa, incentivando el intercambio de ideas y el trabajo en equipo, asegurando el seguimiento de acuerdos y compromisos mediante reuniones estructuradas y documentadas. Evidencias: Realización de reuniones periódicas con formatos estandarizados de minutas. Registro de acuerdos, mejoras y compromisos para su socialización con los empleados involucrados. Promoción de la participación del personal en la generación de ideas y soluciones.	
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.	La Junta involucra activamente al personal en la planificación estratégica y operativa, promoviendo su participación en la formulación del POA, el diseño y mejora de procesos, así como en la identificación e implementación de iniciativas de innovación en la gestión. Evidencias: Participación del personal en la elaboración y seguimiento del POA y planes estratégicos. Inclusión	

	de los empleados en la definición de objetivos y metas institucionales. Involucramiento del personal en la identificación de oportunidades de mejora y en la implementación de innovaciones. Integración de las sugerencias del equipo en los procesos internos y actividades de gestión.	
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.	La junta asegura la alineación y el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos institucionales y los indicadores de seguimiento, promoviendo un entendimiento compartido y la responsabilidad en la consecución de metas a nivel de áreas, departamentos y de toda la organización. Evidencias: Realización de reuniones de consenso entre directivos y personal sobre objetivos y metas. Definición conjunta de indicadores y mecanismos para medir el cumplimiento de los objetivos.	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Todos los departamentos y empleados están debidamente identificados. Evidencias: Carnet e uniformes. Fotos de las oficinas con su identificación.	
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.	Realizamos a través del SISP y el SECA las encuestas de clima a nuestros empleados 2022-2023. Evidencias: Copia de encuesta	
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.	La entidad municipal garantiza un entorno laboral seguro y saludable, promoviendo el bienestar del personal mediante la prevención de riesgos, el	

	cuidado de la salud y el cumplimiento de las normas de seguridad laboral. Evidencias: Implementación de políticas y prácticas de seguridad y salud ocupacional. Monitoreo y control de las condiciones ambientales en las áreas de trabajo. Programas de prevención de riesgos laborales y cuidado de la salud del personal. Cumplimiento de los requisitos legales y normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo.	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a	Tenemos horarios flexibles y adaptados a los empleados y la división de las tareas y equipos por departamentos. Evidencia: Fotos de calendarios de trabajo.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Promovemos la flexibilidad laboral y la atención a las necesidades del personal, asegurando la continuidad de la gestión mediante modalidades de trabajo a tiempo parcial y considerando permisos por maternidad y paternidad. Evidencias: Implementación de esquemas de trabajo a tiempo parcial para adaptarse a las necesidades del personal. Gestión de licencias por maternidad y paternidad garantizando derechos laborales. Mantenimiento de la continuidad operativa a pesar de ausencias temporales del personal. Políticas inclusivas que equilibran la vida laboral y personal de los empleados.	

9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Prestamos atención especial a los empleados desfavorecidos, creando herramientas dentro de nuestro plan social que les permitan sustentar sus condiciones. Evidencia: Implementación de políticas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad o en situación desfavorecida. Adaptación de espacios, recursos y herramientas para facilitar la integración y desempeño del personal con necesidades especiales. Seguimiento individualizado y apoyo a empleados con circunstancias particulares. Promoción de un entorno laboral inclusivo y accesible para todos los colaboradores.	
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).		Actualmente, la entidad no cuenta con un sistema estructurado de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, ya sea monetario o no monetario. Es necesario implementar un esquema que incluya salario emocional, bonos y participación en actividades sociales, culturales y deportivas, con el fin de promover el bienestar, la motivación y el compromiso del personal.
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.	La entidad fomenta la conformación de la Asociación de Servidores Públicos (ASP) y crea espacios abiertos para que el personal exprese ideas, quejas y sugerencias, fortaleciendo la participación interna, la comunicación y la mejora continua en la gestión organizacional.	

	Evidencias: Actas de constitución de la ASP.	
--	---	--

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 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.	La entidad distrital fortalece su gestión mediante la identificación y vinculación con socios clave del sector público, privado y de la sociedad civil, estableciendo relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo y la apertura, a través de mecanismos formales como el Consejo de Desarrollo Municipal. Evidencias: Identificación de actores estratégicos: proveedores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales. Establecimiento de relaciones de cooperación y coproducción con socios clave.	
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.	Diálogo y la apertura, a través de mecanismos formales como el Consejo de Desarrollo Municipal. Evidencias: Identificación de actores estratégicos: proveedores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales. Establecimiento de relaciones de cooperación y coproducción con socios clave.	
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.	Cada Socio tiene la responsabilidad y asignación de tareas específicas de acuerdo con su área, para hacer posible el desarrollo de esta alianza. Evidencia: Fotos reportes y reuniones. Diagnóstico de necesidades para establecer APP a largo plazo. Desarrollo de alianzas público-privadas en áreas estratégicas para el municipio. Formalización de acuerdos que garantizan sostenibilidad y beneficios compartidos. Documentación de proyectos impulsados mediante APP.	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		Actualmente, la entidad no cuenta con un proceso sistemático para identificar y desarrollar alianzas público-privadas (APP) a largo plazo. Es necesario establecer criterios y mecanismos que permitan evaluar oportunidades de colaboración con el sector privado, fortaleciendo la sostenibilidad, eficiencia y alcance de los servicios ofrecidos a la comunidad.
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.	La entidad asegura los principios y valores institucionales al seleccionar proveedores con un perfil socialmente responsable, cumpliendo las normativas vigentes y fomentando prácticas éticas y sostenibles en la contratación pública. Evidencias:	

	Registros de procesos de selección de proveedores. Documentación de criterios de responsabilidad social aplicados en contrataciones. Informes de cumplimiento de normativas vigentes.	
--	---	--

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.	Garantizamos políticas de transparencias a través de nuestro portal institucional y de las informaciones enviadas a los diversos Ministerios y Direcciones. Evidencia: Fotos de premios Registros de sugerencias y quejas recibidas.	
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.	Actas de grupos de consulta ciudadana. Documentación de decisiones tomadas con participación ciudadana.	
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.	Se define un marco de trabajo para recopilar y procesar datos sobre necesidades actuales y futuras, así como opiniones de los ciudadanos y grupos de interés, mediante reuniones y encuentros con líderes y representantes de las comunidades, evaluando sus necesidades para orientar la toma de decisiones. Evidencias: Fotos de reuniones con federaciones y líderes comunitarios.	

	Actas y registros de los encuentros realizados. Informes de análisis de necesidades y conclusiones para la toma de decisiones.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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).	Contamos con un sistema financiero eficaz y nos permite alinear y manejar los procesos de Información de forma eficiente. Evidencia: Fotos de informe	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.	Realizamos reuniones periódicas con el consejo Financiero, el Comité de Compras y Contrataciones. Junto al Analista de SEAFIM para medir los riesgos en las decisiones financieras. Evidencia: Fotos de las consultas	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	La entidad evalúa los riesgos asociados a las decisiones financieras y asegura la elaboración de un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros, lo que contribuye a la sostenibilidad y planificación responsable de los recursos. Evidencias: Informes de evaluación de riesgos financieros. Presupuesto aprobado con objetivos financieros y no financieros integrados. Actas de análisis y validación de decisiones financieras	

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.	Se asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros, mediante el uso de contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación, incluyendo revisiones periódicas de gastos y seguimiento de la ejecución presupuestaria. Evidencias: Informes de contabilidad de costos y control financiero. Registros de revisiones y auditorías internas de gastos.	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	Contamos con sistema de planificación de presupuesto anual, presupuesto de compras y presupuesto participativo de cara a los proyectos género y diversidad. Evidencia: Presupuesto anual Relación de compras	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	La dirección Financiera de nuestra institución es la Vigilante de los controles financieros garantizando el control de los ingresos y egresos. Evidencia: Copia de los certificados y autorizaciones de fondos.	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	Se asegura transparencia financiera y presupuestaria porque son manejadas con criterio de pulcritud y apegada a las leyes que nos rigen utilizando de manera eficaz el sistema financiero SIAFIM y tomando en cuenta las decisiones de los grupos de interés. Evidencia: Sistema SIAFIM	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	Creamos una organización centrada en el aprendizaje, proporcionando al equipo, el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización en todos los procesos administrativos evidencia: fotos de talleres del Inap	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	La entidad monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y utilizada de manera eficaz, asegurando su relevancia, exactitud, confiabilidad y seguridad. Evidencias: Registros de control de la información externa. Protocolos de verificación y almacenamiento seguro de datos. Informes de seguimiento de información relevante utilizada en la toma de decisiones.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Aprovechamos al máximo la tecnología digital para aumentar los conocimientos administrativos en las diversas áreas y brindar mejores servicios a los usuarios. Evidencia: Fotos de talleres virtuales.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Se establecen redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y obtener aportes creativos, fortaleciendo la capacidad de innovación y adaptación de la entidad. Evidencias:	

	Actas de reuniones con otras instituciones y grupos de interés. Documentación de acuerdos de colaboración o intercambio de información. Registros de aportes y mejoras derivados de estas redes.	
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.	La entidad asegura el acceso y el intercambio de información relevante mediante canales internos y externos, incluyendo datos abiertos, considerando las necesidades específicas de los ciudadanos y grupos de interés, como nómina, tasas, arbitrios, licencias urbanísticas, actas de consejo y ranking del SISMAP Municipal. Evidencias: Publicación de información en portales web y redes sociales. Documentación de actas, reglamentos y rankings publicados. Registros de consultas y solicitudes de información por parte de los ciudadanos.	
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.	Se asegura que el conocimiento clave de los empleados que dejan la organización se retenga mediante procedimientos de transferencia y documentación, evitando la pérdida de experiencia y facilitando la continuidad operativa. Evidencias: Procedimientos de traspaso de conocimiento y manuales internos. Registros de capacitación y entrevistas de salida. Documentación de bases de datos o repositorios internos de información.	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

	Puntos Fuertes	
--	-----------------------	--

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	(Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La entidad diseña y gestiona la tecnología en función de los objetivos estratégicos y operativos, asegurando que las soluciones tecnológicas apoyen la eficiencia interna y la mejora de los servicios a los ciudadanos. Evidencias: Planes estratégicos con integración tecnológica. Informes de implementación de sistemas según objetivos.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Tenemos monitoreo y evaluamos mediante cotizaciones los procesos de adquisición de equipos tecnológicos. Evidencia: Fotos de equipos utilizados para las clases y facturas	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)	Se identifican y utilizan nuevas tecnologías relevantes, incluyendo aplicaciones de datos abiertos y software de código abierto cuando corresponde, fomentando la innovación, la automatización y el análisis de datos para optimizar la gestión. Evidencias: Registros de implementación de nuevas tecnologías. Documentación de uso de software de código abierto o herramientas de big data. Informes de mejoras derivadas de la tecnología aplicada.	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Utilizamos la tecnología como una herramienta para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación. Evidencia:	

	Fotos de anuncios Talleres y datos	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	Se aplican TIC para mejorar servicios internos y externos, mediante digitalización de formularios, solicitudes en línea, aplicaciones y espacios para quejas, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Evidencias: Portal web con servicios digitalizados. Aplicaciones móviles disponibles para ciudadanos. Registros de atención y recepción de solicitudes digitales.	
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.	Se implementan protocolos y medidas de seguridad cibernética, garantizando el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección efectiva de la información. Evidencias: Políticas de protección de datos y seguridad informática. Protocolos de manejo de información confidencial. Registros de auditorías o revisiones de seguridad de datos.	
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.	Se consideran los impactos socioeconómicos y ambientales de las TIC, como gestión de residuos electrónicos, accesibilidad para personas con discapacidad y capacitación del personal para el uso de tecnologías digitales. Evidencias: Procedimientos de gestión de residuos electrónicos.	

	Registros de capacitación tecnológica para empleados. Informes sobre accesibilidad de sistemas para usuarios con necesidades especiales.	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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).	La entidad garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas sus instalaciones, incluyendo edificios, oficinas, equipos de trabajo, flota vehicular, mobiliario y equipos electrónicos, asegurando su funcionalidad y disponibilidad para empleados y ciudadanos. Evidencias: Inventarios de instalaciones y equipos. Registros de mantenimiento preventivo y correctivo. Informes de gestión de recursos y consumibles.	
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.	Nuestro edificio se encuentra en la parte céntrica de la ciudad. También creamos los mecanismos para llegar a las personas que por cualquier razón o circunstancias no pueden llegar a nosotros puedan obtener nuestros servicios. Evidencia: Fotos de la edificación Mapa de la dirección	
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.	Se aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones, considerando la reutilización, reciclaje o eliminación segura de edificios, equipos, mobiliario, vehículos y espacios como mercados, cementerios y parques. Evidencias: Procedimientos internos de ciclo de vida de activos. Registros de reciclaje, reutilización o disposición segura de equipos e instalaciones. Informes de auditoría de gestión de activos.	

4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Aseguramos la disponibilidad de nuestras instalaciones y espacios públicos de cara a las actividades comunitarias. evidencia: fotos de actividades en el salón de sesiones	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	La entidad garantiza el uso eficaz y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando consumos innecesarios y promoviendo prácticas de eficiencia y ahorro. Evidencias: Registros de consumo de energía y combustible. Planes de eficiencia energética y rutas optimizadas para transporte. Informes de seguimiento de uso de recursos y flota vehicular.	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	Estas oficinas de servicio están ubicadas en la misma avenida principal y cuenta con parqueos disponibles y vías de accesos por varias calles alternativas. Evidencia: Fotos del área y parqueos	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

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

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.	Identificamos los procesos de la institución, escribimos y clasificamos en orden de prioridades cada uno de ellos y asignamos a los encargados de área las responsabilidades de cada acción organizada. evidencia: Fotos que evidencien el trabajo, documentos y mapas.	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	La entidad diseña e implementa el manejo de datos y estándares abiertos en la gestión regular de sus procesos, garantizando transparencia, trazabilidad y eficiencia en la atención a los ciudadanos y clientes. Evidencias: Registros de implementación de estándares abiertos en los procesos. Documentación de sistemas de información y manejo de datos. Informes de seguimiento de procesos con datos abiertos.	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)	La entidad analiza y evalúa regularmente los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, asegurando el cumplimiento de objetivos y la adaptación a cambios del entorno, asignando los recursos necesarios para alcanzar los resultados esperados. Evidencias: Informes de análisis de riesgos de procesos. Actas de seguimiento y evaluación de procesos. Registros de asignación de recursos según prioridades de gestión.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se identifican claramente los propietarios de cada proceso y se les asignan responsabilidades y competencias, asegurando control, seguimiento y rendición de cuentas en todas las etapas. Evidencias:	

	Manuales de funciones y responsabilidades de los propietarios de proceso. Organigramas de procesos. Registros de capacitación y asignación de competencias.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Se simplifican los procesos de compras y se elaboran planes para los mismos. Evidencias: Registro y fotos, más cualquier documentación y/o resolución, en dado caso se llegue a ese punto.	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	La entidad impulsa la innovación y optimización de procesos, atendiendo buenas prácticas nacionales e internacionales y vinculando a los grupos de interés relevantes para mejorar continuamente los servicios prestados. Evidencias: Informes de revisión y optimización de procesos. Documentación de buenas prácticas aplicadas. Actas de reuniones con grupos de interés para mejorar procesos	
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.	e implementarán indicadores clave de resultados, como la creación de una carta de servicios, el establecimiento de compromisos de desempeño y la formalización de acuerdos sobre el nivel de los servicios. Estos indicadores permitirán monitorear de manera efectiva la eficacia de los procesos, asegurando que se cumplan los estándares de calidad y se alcancen los objetivos establecidos. Evidencia: Fotos y documentación de aval.	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de		

datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	La junta cuenta con una nube y discos duros de back up, por seguridad.	
	Evidencia: Fotos de la nube y de los discos duros, guardados con seguridad.	

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.	En la junta Municipal La Cuaba, tenemos diseñado un calendario específico donde se determinan las rutas para la recolección de los desechos sólidos en las diferentes comunidades. Evidencia: Fotos Calendario de la ruta	
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.	Involucramos a la comunidad en el diseño de mejora y planificación de los servicios. (junta de vecinos) Evidencias: Consulta presupuesto participativo 2024. Copias cartas sugerencias y solicitudes	

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.	Involucramos a la comunidad en el diseño de mejora y planificación de los servicios. (junta de vecinos) Evidencias: Integramos la sociedad civil en presupuesto participativo. Copias cartas sugerencias y solicitudes	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	Promovemos a través de la web la información de nuestros servicios y sus horarios. También en el mural y las redes sociales. Evidencia: Servicios de plataforma.	

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.	Coordinamos los procesos de la organización y garantizamos que funcionen acorde con otras organizaciones de servicios requeridos por los usuarios de Juan López, anexando la articulación con las ongs y departamentos gubernamentales. Evidencia: Fotos de coordinación de trabajos, listados y actas.	

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.	Desarrollamos sistema compartido con otros socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar los datos y saber las necesidades inmediatas y a futuro de la población.(Socios como el plan estratégico y las Asociaciones para el desarrollo de la provincia, ADEPE y PEDEPE) Evidencia: Copias y fotos de informes y cualquier tipo de evidencia que se requiera.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Tenemos creados grupos de trabajos interdepartamentales y en conjunto con otras instituciones momentos que se requieren con urgencia intervenir problemáticas con la ciudadanía. Evidencia: Fotos y evidencias de los grupos.	
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.	Se crean incentivos para los procesos entre empleados y estamos creando los fondos de la ASP para servicios compartidos. Evidencia: Fotos de los procesos, listados, actas y cualquier documentación que sirva de aval.	
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.	Acordamos estándares comunes entre las ONG compartiendo una misma cadena clave de información y trabajos conjuntos con nuestra institución. Evidencias: Fotos de operativos. Fotos de programas, copias de listados y cualquier documentación que sirva de aval.	

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Primero identifico áreas comunes de colaboración y establezco acuerdos claros con las partes involucradas. Luego, mantengo una comunicación efectiva y monitoreo los resultados, ajustando según sea necesario. También me aseguro de capacitar al personal y fortalecer las instituciones, lo que permite mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos al aprovechar al máximo los recursos disponibles. Evidencia: Fotos, copias de invitación y copias de los listados de asistencia.	
---	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	De forma periódica nuestra institución realiza encuentros abiertos para escuchar al personal. Evidencia. Registro y comunicaciones	
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,		No se evidencia

predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No se realiza
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.	Nuestra institución trabaja con una conducta positiva para así adquirir nuestra transparencia Transparencias en varios De los asuntos como es el asunto financiero evidencia: plataforma de DIGEPRE	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 evidencia
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.	En la Organización ofrecemos un servicio de calidad cumpliendo. Cumpliendo con cada uno de los estándares establecido. Evidencia: oficina de libre acceso a la información.	

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 evidencia
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 evidencia
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 evidencia
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 evidencia
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 evidencia

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:		No se evidencia
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 evidencia
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 evidencia

3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se realiza
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se evidencia

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.	Nuestra institución posee algunos medios de fundir la información. Evidencia: Facebook, Instragram	
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 evidencia
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 evidencia
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	Nuestra Junta Cuanta con disponibilidad y facilidad cada información. Evidencia: Oficina Libre acceso.	

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	. Los servicios que ofrece la junta es de 8:00am Hasta las 3: pm. Evidencia: visibilidad de horario en nuestra página web. Afiche en a la entrada del edificio	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Tomamos en cuenta el tipo de servicio duramos en responder de tres o cuatro días. Registro dependiendo el de registro. Evidencia: formulario de solicitud	
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.	Ofrecemos variedad de servicio en el cual tienen costo de RD\$200 hasta RD\$400,000.00 Evidencia: recibo de ingresos	
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.	Se solicita la información tres o cuatro cinco antes, y luego se le da respuesta evidencia: Evidencia: Oficina de libre acceso. Formulario de solicitud.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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 evidencia

2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencia
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 evidencia
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia
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 evidencia

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 evidencia

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 evidencia
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	. Luchamos cada día por la transparencia y trabajamos en ello. SISMA MUNICIPAL	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No se evidencia
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.		
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 evidencia

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 evidencia
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 realiza
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 realiza
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se evidencia
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se realiza
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 realiza
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 evidencia

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 evidencia
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 evidencia
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 evidencia
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se evidencia
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se evidencia
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se evidencia
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 evidencia

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

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. 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. 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. 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 evidencia
		No se evidencia
		No se evidencia
		No se evidencia

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

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

Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No Se realiza
1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		
2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		No Se realiza
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 realiza

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se evidencia
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 evidencia
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 evidencia

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:		No se evidencia
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		
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 evidencia

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 evidencia
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 realiza

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).	La junta tiene como objetivo velar por el desarrollo de nuestro ciudadanos apoyándolos en lagunas jornada de salud y apollo financiero a eventos deportivos de la comunidad. Evidencia: solicitud de comunicación	

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 evidencia
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 evidencia
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 evidencia
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 evidencia

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 evidencia
---	--	-----------------

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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 evidencia
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 evidencia

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 evidencia
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 evidencia
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 realiza
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 realiza
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 realiza

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

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:		No se evidencia
1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia
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 realizado
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se evidencia
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 evidencia
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 realizado
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Nuestra Junta municipal ha recibido reconocimientos en relación a la entrega oportuna de las normativas contables del año 2020. Evidencia: foto de certificado SISACNOC.	

8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	En la Junta Distrito Municipal de La Cuaba Llevamos a cabo de manera eficaz el cumplimiento del presupuesto Evidencia, informe de ejecución. presupuestaria	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No se ha realizado
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha realizado

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.