

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

Sector Municipal

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

JUNTA DE DISTRITO DE LA OTRA BANDA

**FECHA:**

08 DE JUNIO DEL 2026

Documento Externo  
SGC-MAP

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión, visión y valores institucionales fueron formulado con la participación de una representación de los empleados de la Junta Distrital.</p> <p>Evidencia Misión, visión y valores visibles en el portal institucional. <a href="https://alcaldialaotrabanda.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/">https://alcaldialaotrabanda.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/</a></p>	
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Los valores institucionales están alineados con la misión y visión de la Junta Distrital.</p> <p>EVIDENCIAS: * Misión, Visión y Valores publicados en el portal Institucional <a href="https://alcaldialaotrabanda.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/">https://alcaldialaotrabanda.gob.do/sobre-nosotros/quienes-somos/</a></p>	
<p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>		<p>No se evidencia la socialización de la misión, visión y valores y objetivos estratégicos a empleados y partes interesadas.</p>

<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.</p>		<p>No existen evidencias de actividades de revisión del marco institucional (misión, visión, valores) de forma periódica para garantizar el efectivo funcionamiento de la Junta Distrital y la preparación para nuevos desafíos.</p>
<p>5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>* Se utiliza el portal transaccional de la DGCP para llevar a cabo procesos de compra transparentes para obras y adquisiciones que lo ameriten por los montos envueltos. Se sube la ejecución presupuestaria.</p> <p>EVIDENCIAS: *Procesos de compras registrados en el portal transaccional de la DGCP. Evidencia de la ejecución en el map Existe un comité de ética formado</p>	
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>* El director distrital sostiene reuniones trimestrales con su equipo directivo (comité de calidad), encuentro en el que se tratan aspectos relacionados con el trabajo en equipo en armonía. * El director distrital sostiene reuniones cada 3 meses con el personal, encuentro en el que se incluye un tema sobre el ambiente laboral.</p> <p>EVIDENCIAS: * Fotos de reuniones del comité de calidad y del personal en general.</p>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>		<p>Estamos trabajando con la estructura de la Junta Distrital de La Otra Banda, estamos en comunicación con nuestra analista para la mejora de esta.</p>
<p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>		<p>La Junta Distrital no cuenta con un manual de funciones con responsabilidades definidas.</p>
<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>A nivel institucional, el principal impacto se mide a través de las obras (Inversión Pública), en ese sentido el Director Distrital basa toda la selección de las obras a ejecutar en consultas con la población a través de los mecanismos de participación que prevé la ley 176-07</p> <p>EVIDENCIAS: Actas de las sesiones del Presupuesto Participativo para el año 2026</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>Si impulsamos la conformación del consejo de desarrollo municipal, aun siendo nosotros una junta de distrito.</p> <p>Evidencia Hay archivada una sección</p>	

5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.	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 del sistema	
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.	2da. Asistente del alcalde es la posición asignada como enlace responsable del SISMAP desde febrero del 2026. Se realizan reuniones mensuales con el equipo de seguimiento del SISMAP Municipal que es integrado por las principales áreas de la Junta Distrital. Se da seguimiento a las 3 mejores Juntas Distritales en el SISMAP GESTION INTERNA y se utiliza las evidencias cargadas de estas en la plataforma del SISMAP como Referencia.  Evidencias: Designación de la persona encargada del SISMAP en el portal web.	
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.	Tenemos conformado un comité de calidad  Evidencias en el SISMAP.	No tenemos plan de mejora CAF.
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	En La Junta Distrital De La Otra Banda, formulamos y alineamos la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos de la junta.	

	<p>Evidencias: Fotos de trabajos operativos en las redes sociales, del alcalde Distrital y en el portal web.</p>	
<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En La Junta Distrital De La Otra Banda, cada departamento está distribuido con un equipo de trabajo para ofrecer un buen servicio.</p> <p>Evidencia: Mensajes en grupo de whatsapp. Foto de trabajos en las oficinas.</p>	
<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En La Junta Distrital De La Otra Banda, aseguramos una comunicación continua internamente en la junta. Automatizando la conexión en redes sociales con la población.</p> <p>Evidencia: Fotos y comentarios de redes sociales.</p>	
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Promovemos el compromiso de innovación con los líderes y directivos, así como la mejora continua para el desempeño de las funciones.</p> <p>Evidencias: Fotos de talleres y seminarios.</p>	
<p>13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Comunicamos a nuestros empleados las iniciativas de cambios, tanto en los puestos como actividades internas implementadas a ellos mismos.</p> <p>Evidencias: Fotos de asignación de nuevas funciones y cumpleaños.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	El director se muestra flexible a recomendaciones de empleados. Evidencias: Anotaciones.	
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 ejemplos y acciones de valores apegados a las leyes y nuestras normas internas como institución pública. Evidencias: 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. Evidencias: Fotos de operativos médicos.	
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 del grupo de whatsapp. Evidencia: Mensajes de grupo de whatsapp.	
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.	Se apoya a los colaboradores a través de capacitaciones, desarrollándoles para el avance de su desempeño y se imparten capacitaciones y talleres de la mano con la oficina de la mujer apoyando así el desarrollo de parte del personal de oficina.  EVIDENCIAS: Cursos impartidos por la oficina de la mujer.	

	Capacitaciones individuales.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Motivamos y fomentamos a nuestros empleados a tener autoridad y responsabilidad de sus puestos. Coordinamos los informes conjuntos para la rendición de cuentas para los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Comunicación oral con cada responsable de cada departamento.</p>	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>Promovemos el aprendizaje y la capacitación de todo el equipo de empleados para desarrollar sus competencias.</p> <p>Evidencias: Fotos de los talleres y capacitaciones presenciales y virtuales junto al listado de participación.</p>	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Reconocemos periódicamente el esfuerzo de los empleados.</p> <p>Evidencias: Fotos de incentivos. Reconocimientos. Canastas navideñas. Incentivos de cumpleaños.</p>	

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

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

<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Monitoreamos las necesidades de nuestros grupos de interés y como organización realizamos levantamientos, seguimientos y soluciones a través de gestiones.</p> <p>Evidencias: Fotos de sesiones.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Mantenemos buenas relaciones con las autoridades del gobierno, ministerios y direcciones políticas. Ejecutiva y legislativa en busca de soluciones de cara a la ciudadanía.</p> <p>Evidencia: Mesa local con las autoridades para reforzar la seguridad ciudadana.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La Junta Distrital realiza la formulación de su presupuesto anual, además de tomando en cuenta las necesidades de obras planteadas por las comunidades en el Presupuesto Participativo, en un análisis de las necesidades que la misma Junta considera relevantes, basado en la identificación de iniciativas que apoyen políticas públicas de los ejes institucional, social, económico y medioambiental.</p> <p>EVIDENCIAS: * Presupuesto aprobado para el año 2024, que cubre los aspectos citados</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>Los Objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están establecidos en la ley 176-07, que rige los municipios y distritos municipales.</p> <p>EVIDENCIAS: Ley 176-07</p>	

<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).</p>	<p>Gestionamos alianzas estratégicas de organizaciones y grupos de interés en el desarrollo de nuestra comunica y nuestra gente. Evidencias:  Feria FISTUR en la web.  Asociación ADITOP En el Facebook del Alcalde Distrital</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Participamos en las actividades organizadas por asociaciones profesionales y organizaciones representativas para la institución y la comunidad en general. Evidencias: Fotos de eventos deportivos y religiosos en la web.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.</p>	<p>La Junta Distrital promueve el conocimiento público y la reputación de la organización y sus servicios mediante las diferentes plataformas disponibles tales como la Página web institucional, redes sociales. EVIDENCIAS: * Acceso a la Pagina Web, Redes Sociales.</p>	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>		<p>NO hay evidencia de un ejercicio formal de análisis de cambios en entornos local, nacional o internacional para tomar en cuenta en la gestión de la Junta Distrital, y mucho menos en conjunto con los vocales.</p>

<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Tenemos identificados los grupos relevantes y de interés mediante levantamiento periódico. Según sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencia: Fotos de asambleas, cuerpo de bomberos y consejo para el desarrollo integral de la Junta Distrital La Otra Banda</p>	
<p>3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>		<p>No se revisa periódicamente las reformas ligadas al sector público.</p>
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Analizamos nuestro desempeño interno y realizamos en el Plan Municipal nuestro análisis FODA.</p> <p>Evidencia: Copia plan de desarrollo municipal el cual cuenta con un análisis FODA, dentro del mismo.</p>	
<p>5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.</p>		<p>No tenemos implementados el proceso de consulta ni cabildo abierto.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Traducimos nuestra misión y visión en objetivos a larga y mediano plazo basado en prioridades y estrategia de seguimiento nacional.</p> <p>Evidencia: Por medio de reuniones analizamos el desarrollo local y proponemos lo mejor para nuestra comunidad.</p>	

<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>	<p>Involucramos a los grupos de interés en todas las actividades que requieren ser realizadas por nuestra organización de cara al ciudadano.</p> <p>Evidencia: Presupuesto participativo.</p>	
<p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>	<p>La junta realiza anualmente la reunión del presupuesto participativo.</p> <p>Evidencia: Acta de sesión de obras</p>	
<p>4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p>	<p>Tenemos conformada la comisión permanente de género con el objetivo de definir y articular políticas municipales.</p> <p>Evidencia: Fotos de asamblea formativa</p>	
<p>5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.</p>	<p>Desarrollamos levantamientos medioambientales, de Limpieza y hacemos actividades para sostener el medio ambiente</p> <p>Evidencia Fotos de siembra de arboles</p>	
<p>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.</p>	<p>La junta asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencia: Informes trimestrales Presupuesto Plan anual de compra</p>	

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

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

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.		NO hay evidencia de la realización de ejercicios de evaluación de logros por niveles institucionales.
--	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>		No se ha medido.
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.</p>	<p>La Junta Distrital utiliza de benchmarking/ benchlearning con sus juntas pares participantes en el SISMAP MUNICIPAL, igualmente se inicia en el proceso de autoevaluaciones basados en el modelo CAF.</p> <p>EVIDENCIAS:  * Evidencias recopiladas del SISMAP procedentes de juntas distritales pares.  * Este documento de autodiagnóstico CAF.</p>	
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias:  Publicaciones en el portal web institucional.  Registros de difusión en redes sociales.</p>	

<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>El Director Distrital es un propulsor y creyente en la incorporación de las ideas innovadoras provenientes de los colaboradores a las acciones de la gestión en busca de la mejora continua de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.</p> <p>Evidencia Servicios en la web <a href="https://alcaldiaotrabanda.gob.do/servicios/">https://alcaldiaotrabanda.gob.do/servicios/</a></p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.</p>	<p>Planificamos el uso de los recursos sujetos a cambios y nos preparamos en caso de emergencias.</p> <p>Evidencia: Reportes presupuesto</p>	
<p>6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.</p>	<p>La junta promueve el uso de herramientas tecnológicas, contamos con página web de dominio. gob.do.</p> <p>Evidencia: Páginas web Redes sociales Oficina RAI</p>	

### CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b> 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La Junta Distrital de La Otra Banda realiza un análisis de las necesidades del personal a través,</p>	

	<p>de los encargados de los diferentes departamentos, teniendo en cuenta las necesidades y/o expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la junta.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1- Nombramiento del personal necesario.</p> <p>2-Fotos de reuniones.</p> <p>3-Registros</p> <p>4-Informes.</p>	
2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.		No existe evidencias de que exista una política formal de recursos humanos que determine los criterios utilizados para los principales procesos de la gestión de las personas (reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, etc.)
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No existe ningún manual donde se establezcan las diversas políticas de recursos humanos.
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	<p>La mayoría de nuestros Enc. departamentales están seleccionados acorde con las competencias de la institución para cumplir con la misión, visión y valores de la organización</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>Expedientes con los curriculum de los empleados que están debidamente capacitados para cada puesto.</p>	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Los colaboradores son evaluados anualmente y en base a los resultados, si son favorables, pueden ser incentivados o ascendidos.	

	<p><b>EVIDENCIAS:</b>  * Cartas de ascenso o cambio de puesto  Todos los empleados de oficina son universitarios y licenciados</p>	
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>	<p>El Dpto. Recursos Humanos asume la responsabilidad de la selección, asignación y desarrollo de las capacidades de los servidores para que puedan adecuarse a sus tareas y responsabilidades institucionales. A los empleados se les ha otorgado incentivos por el esfuerzo realizado en tareas asignadas</p> <p><b>EVIDENCIA:</b>  Plan anual de Capacitación 2025 evidencia en el sismap</p>	<p>No tenemos elaborado del plan de capacitación 2026 pero ya estamos en contacto con nuestro analista para realizar el 2027 cuando se habilite el proceso</p>
<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		<p>La junta No aplica una política de genero como apoyo a la gestión de recursos humanos.</p>

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

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

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>		No se ha medido
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>La Junta Distrital de La Otra Banda cuenta con la misión, visión y objetivos definidos. Capacitamos a los colaboradores para desarrollar sus talentos.</p> <p>Evidencias: Fotos de Talleres</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias: Consideración de los recursos disponibles, necesidades de todas las áreas y prioridades institucionales en la planificación de la capacitación.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>		No existe evidencias de que haya un programa de inducción formal para nuevos colaboradores.
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>		No se ha promovido empleados internos ni externos

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 no cuenta con formación al personal ni plan de capacitación 2026
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.		No se planifican actividades de manera periódica pero estamos trabajando para que se cumpla esa parte poniéndonos en contacto con nuestro analista de provincia del INAP y así ser guiados con cursos para nuestros colaboradores.
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.	<p>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.</p> <p>Evidencia 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.</p>	
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se han realizado evaluación de desempeño

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

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

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>		<p>No se utilizan formatos estándares de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos en los encuentros sostenidos.</p>
<p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>		<p>Como se ha establecido, no existen formalmente planes estratégicos, POA, por lo que no aplica el involucramiento del personal en estas actividades.</p> <p>Tampoco existe evidencia de que exista un levantamiento de los procesos esenciales de la Junta Distrital, ni de que trabajen actividades para la mejora e innovación en la gestión</p>
<p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>	<p>El Director Distrital impulsa un enfoque democrático que busca siempre incorporar la visión de los colaboradores con respecto a los objetivos institucionales.</p> <p>EVIDENCIAS: * Minuta de reuniones llevadas a cabo para fines de definición de acciones de la gestión</p>	
<p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>	<p>Todos los departamentos y empleados están debidamente identificados.</p> <p>Evidencias: Carnet e uniformes. Fotos de las oficinas con su identificación.</p>	

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p>		<p>No existe evidencia de que se realicen encuestas a los empleados para medir el clima laboral.</p>
<p>6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.</p>	<p>Se evidencia las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización con los activos aires acondicionados, luz blanca adecuada herramientas de trabajo, materiales y seguridad en las puertas, se le asegura tranquilidad con el pago de la TSS al 90% de los empleados Se evidencia una evaluación de riesgo laboral periódica Se evidencia cobertura a empleados en accidentes laborales.</p> <p>EVIDENCIA: Pago TSS - Reporte de Riesgo Laboral 2025</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a</p>	<p>Tenemos horarios flexibles y adaptados a los empleados y la división de las tareas y equipos por departamentos.</p> <p>Evidencia: Fotos de calendarios de trabajo. Los de oficina trabajan de 8 a 4 PM Los recolectores de basura y demas inician a las 4:00 Am a las 2:00pm</p>	
<p>8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.</p>	<p>Tenemos horarios flexibles y adaptados a los empleados y la división de las tareas y equipos por departamentos.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Fotos de calendarios de trabajo.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No existe evidencia de que hay personal con algún tipo de discapacidad en la Junta Distrital.
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.		No tenemos conformada 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 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,	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.	

<p>proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>Evidencias: Identificación de actores estratégicos: proveedores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil. Establecimiento de relaciones de cooperación y coproducción con socios clave.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Nuestra institución tiene acuerdo de colaboración adecuado con diversas instituciones en todo el municipio y en la provincia.</p> <p>Evidencia: Formalización de acuerdos de colaboración con actores públicos, privados y comunitarios. Intercambio de experiencias y buenas prácticas con socios estratégicos.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Contamos con un sistema financiero eficaz y nos permite alinear y manejar los procesos de Información de forma eficiente.</p> <p>Evidencia: Fotos de informe Se evalúa cada departamento para asegurar que no baje el rendimiento</p>	
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>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.</p>

5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>La Junta Distrital De La Otra Banda Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes mediante reuniones periódicas durante el 2024 con los líderes comunitarios, mensualmente se realiza la reunión de la mesa de seguridad ciudadana, salud y género.</p> <p>EVIDENCIA: Listado de asistencia 2024-2026 Fotos Convocatoria a las reuniones 2024-2026</p>	
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.		No existe evidencia de procesamiento de datos sobre las necesidades ni las opiniones.
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.	La entidad desarrolla una gestión eficaz de las expectativas ciudadanas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, mediante la difusión del catálogo de	

	<p>servicios y la implementación de Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano</p> <p>Evidencia: Catálogo de servicio en la web</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>	<p>Contamos con un sistema financiero eficaz y nos permite alinear y manejar los procesos de Información de forma eficiente.</p> <p>Evidencia: Fotos de informe</p>	
<p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: Fotos de las consultas</p>	
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se analiza, durante la formulación del presupuesto, la consecución lo más balanceada posible de los objetivos institucionales, tomando en cuanto las normalmente existentes restricciones financieras, a través de reuniones con el equipo financiero y el Director Distrital.</p> <p>EVIDENCIAS: * Fotos y registro de asistencia a reuniones</p>	

<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.</p>	<p>Aseguramos la transparencia en todos los procesos financieros de nuestra institución.</p> <p>Evidencia  Se hacen revisiones de gastos  Se publican los gastos trimestrales al portal web  Se publican los ingresos trimestrales en el portal web  Se publican los gastos en obra en el portal web</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.</p>	<p>Contamos con sistema de planificación de presupuesto anual, presupuesto de compras y presupuesto participativo de cara a los proyectos género y diversidad.</p> <p>Evidencia:  Presupuesto anual 2026 publicado en el portal web  Plan de inversión Municipal en el portal web</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La dirección Financiera de nuestra institución es la Vigilante de los controles financieros garantizando el control de los ingresos y egresos.</p> <p>Evidencia:  Copia de los certificados y autorizaciones de fondos.</p>	
<p>7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia:  Sistema SIAFIM instalado y en uso</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		<p>No se evidencia acciones específicas que busquen salvaguardar la resiliencia y flexibilidad de la Junta Distrital, a través de sistemas y procesos (no levantados) que administren, almacenen y evalúen información y conocimiento.</p>
<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La 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.</p> <p>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.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Aprovechamos al máximo la tecnología digital para aumentar los conocimientos administrativos en las diversas áreas y brindar mejores servicios a los usuarios.</p> <p>Evidencia: Fotos de talleres virtuales.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias: Actas de reuniones con otras instituciones y grupos de</p>	

	Interés.	
5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	<p>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.</p> <p>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.</p>	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>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.</p> <p>Evidencia  Entrenamiento al nuevo empleado durante el preaviso del empleado anterior</p>	

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b>  1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>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.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	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 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.  Evidencia Análisis de datos en sistemas instalados para así asegurar las informaciones y agilizar procesos	
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	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.	

necesidades y expectativas de los grupos de interés	Evidencias: Portal web con servicios digitalizados. 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 efectiva de la información.	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.	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No existen en la actualidad servicios digitalizados en la Junta Distrital que permita establecer que hay una oferta en línea de soluciones, que no sea el brindar información estática y el uso de formularios básicos para requerimiento de información por parte del usuario.

#### **SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 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 Junta Distrital aprovisiona y da mantenimiento de manera oportuna a edificaciones, oficinas, mobiliario, equipos electrónicos y materiales.  EVIDENCIAS; Oficinas en buen estado Flota vehicular en funcionamiento Siempre se tienen materiales gastables	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el	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	

<p>acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.</p>	<p>circunstancias no pueden llegar a nosotros puedan obtener nuestros servicios.</p> <p>Evidencia Mejora del internet Seguridad en el lugar de trabajo</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>		<p>No existe evidencia de que se aplique la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Aseguramos la disponibilidad de nuestras instalaciones y espacios públicos de cara a las actividades comunitarias.</p> <p>evidencia: fotos de actividades en el salón de sesiones Se presta la sala capitular a jóvenes emprendedores Se realizan diferentes cursos por parte de la oficina de la mujer en la sala capitular</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias: Registros de consumo de combustible. Rutas optimizadas para transporte. Informes de seguimiento de uso de recursos y flota vehicular.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los</p>	<p>Estamos ubicados cerca de la avenida principal, contamos con parqueo.</p>	<p>No tenemos rampa para personas discapacitadas</p>

ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	Evidencia Foto del área de parqueo	
---	---------------------------------------	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: Fotos que evidencien el trabajo y documentos.</p>	
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias: Registros de implementación de estándares abiertos en los procesos. Documentación de sistemas de información y manejo de datos.</p>	

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p>	<p>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.</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>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</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.</p>	<p>Se simplifican los procesos de compras y se elaboran planes para los mismos. Evidencias: Registro y fotos, más cualquier documentación y/o resolución, en dado caso se llegue a ese punto.</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>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</p>	

7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se lleva a cabo ninguna acción vinculada a los mismos, como el establecimiento de indicadores de resultado por ejemplo.
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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>	<p>En la junta distrital de La Otra Banda, tenemos diseñado un calendario específico donde se determinan las rutas para la recolección de los desechos sólidos en las diferentes comunidades.</p> <p>Evidencia: Fotos Calendario de la ruta Tenemos un portal del ayuntamiento llamado laotrabanda.com que se puede visualizar la ruta del camión</p>	

<p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>		<p>No existe evidencia del involucramiento formal de los grupos de interés y de la ciudadanía en sentido general en el desarrollo de la oferta de los servicios municipales. No se implementan métodos que permitan recopilar la opinión de los clientes como encuestas, retroalimentación, grupos focales, gestión de reclamos.</p>
<p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>	<p>Involucramos a la comunidad en el diseño de mejora y planificación de los servicios. (junta de vecinos) Evidencias: Integramos la sociedad civil en presupuesto participativo.</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>	<p>Promovemos a través de la web la información de nuestros servicios y sus horarios, También en el mural y las redes sociales. Evidencia: Servicios de plataforma en la web <a href="https://alcaldiaotrabanda.gob.do/category/noticias/">https://alcaldiaotrabanda.gob.do/category/noticias/</a></p>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>	<p>Coordinamos los procesos de la organización y garantizamos que funcionen acorde con otras organizaciones de servicios requeridos por los usuarios de La Otra Banda, anexando la articulación con los departamentos gubernamentales.</p> <p>Evidencia: Fotos de coordinación de trabajos, listados y actas.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>	<p>Desarrollamos sistema compartido con otros socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar los datos y saber las necesidades inmediatas y a futuro de la población. (Socios como el plan estratégico y las Asociaciones para el desarrollo de la provincia, entre ellas ADITOP)</p> <p>Evidencia: Fotos de reuniones</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>Tenemos creados grupos de trabajos interdepartamentales y en conjunto con otras instituciones momentos que se requieren con urgencia intervenir problemáticas con la ciudadanía.</p> <p>Evidencia: Fotos y evidencias de los grupos. Mesa local</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se crean incentivos para los procesos entre empleados.</p> <p>Evidencias Fotos de incentivos a empleados dispuestos a colaborar en diferentes áreas que se les solicite</p>	

<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Acordamos estándares comunes entre las ONG compartiendo una misma cadena clave de información y trabajos conjuntos con nuestra institución.</p> <p>Evidencias: Fotos de operativos. Fotos de programas, copias de listados.</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Primero identifiqué 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.</p> <p>Evidencia: Fotos, copias de invitación y copias de los listados de asistencia.</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

#### SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></p> <p>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la</p>		<p>La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes sobre la reputación e imagen global de la institución.</p>

organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre el enfoque del personal de la institución hacia el munícipe.
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).		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes sobre si se les toma en cuenta en los procesos de trabajo y de toma de decisiones.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la transparencia, apertura e información que pone a disposición de los munícipes, en términos de cantidad, calidad, transparencia, en sus medios digitales como portal web institucional y boletín digital.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes sobre la ética de la institución, su integridad y la confianza que genera en ellos.

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

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

<p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></p> <p>1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p>		<p>La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes sobre la accesibilidad a los servicios físicos y digitales ofrecidas.</p>
<p>2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.</p>		<p>La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes respecto a la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la institución.</p>
<p>3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.</p>		<p>No Se ha medido</p>
<p>5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.</p>		<p>La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes respecto al nivel de confianza que tienen en la institución y sus servicios.</p>
<p>6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.</p>		<p>La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes respecto a la rapidez con la que responde la institución a las necesidades de los mismos.</p>
<p>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.</p>		<p>No se ha medido</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>	<p>La atención al cliente es inmediata y al igual que los servicios de solicitudes de certificación y asistencia en temas de Solicitud de Información Pública.</p> <p>Los tiempos de espera de la Junta son como siguen:</p> <p>Para Certificados <u>3</u> días laborables</p> <p>Para solicitud de nichos <u>30</u> minutos.</p> <p>Para Servicios de Información <u>15</u> días</p> <p>Evidencias:</p> <p>Registro de Fotos de documentación entregada</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>		No se ha medido
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.</p>		No se ha medido
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		No se ha medido.

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Desde la Junta se dispone de tres canales de información para el Distrito: Facebook del alcalde, página web y facebook del ayuntamiento, con los cuales se llega al 100% de Las comunidades.</p> <p>Evidencias: página de Facebook. Pagina web</p>	<p><b>SOBRE LOS RESULTADOS DE LA UTILIZACION DE LOS CANALES DE INFORMACION:</b></p> <p>La Junta Distrital no cuenta con mediciones de los resultados de la utilización de los canales de información de que dispone.</p>
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.</p>		<p>No existe evidencia de que se hayan establecido metas con respecto a los servicios ofrecidos.</p>
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>		<p>La Junta Distrital no presenta evidencias de que esté trabajando para tener compatibilidad de sus datos, entrega de datos abiertos.</p>
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La Junta Distrital tiene horarios diferenciados, agrupados, básicamente dos categorías de servicios, que tienen incidencia en el horario de prestación de los mismos. Servicios de oficina, que son atendidos de 8:00 AM a 04:00 PM; y servicios de campo, como la recolección de desechos sólidos, por ejemplo, que tienen un horario de 6:00 AM a 02:00 PM, aproximadamente.</p> <p>EVIDENCIAS: * Horarios servicios de oficina: 8:00 AM a 04:00 PM * Horarios servicios de campo: 6:00 AM a 02:00 PM</p>	

6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones del tiempo de espera de un servicio ofrecido.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones que le permitan determinar el costo de los servicios ofrecidos, ni se contabiliza el aporte de recuperación por aporte del ciudadano.
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.		La Junta Distrital no cuenta la información recopilada referente a los requisitos que los ciudadanos deben cumplir para solicitar los servicios ofrecidos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p>		No se ha medido
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se gestionan de manera sistemática las quejas y Sugerencias. Evidencias Tenemos un formulario donde el ciudadano puede poner su queja o sugerencia. El formulario de queja se encuentra publicado en la web</p>	

<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No existe evidencia de que se realicen encuentros con los grupos de interés para evaluar posibles cambios en sus necesidades.</p>

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

<p><b>Ejemplos</b></p>	<p><b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b></p>	<p><b>Áreas de Mejora</b></p>
<p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.</p>		<p>No se ha medido</p>

2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		La Junta Distrital no cuenta con una implementación de gobierno electrónico que posibilite un flujo continuo de información entre la institución y los ciudadanos clientes.
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha medido

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

### SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		No se ha medido
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		No se ha medido

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p>	<p>Se ha contado con participación del personal en procesos de autoevaluación institucional.</p> <p>Evidencia: Registros de participación en la autoevaluación CAF</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>	<p>El personal reconoce la ética y la integridad como principios fundamentales en la gestión institucional.</p> <p>Evidencia: Declaraciones de valores organizacionales y capacitaciones en conducta ética</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.</p>	<p>El personal percibe positivamente las acciones sociales desarrolladas por la entidad en beneficio de la comunidad.</p> <p>Evidencia: Informes de actividades comunitarias como entregas de kit de comidas. Siembra de arboles en el día de la naturaleza</p>	
<p>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.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>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.</p>	<p>El personal valora la digitalización como un apoyo que mejora su desempeño y facilita la prestación de servicios.</p> <p>Evidencia: Implementación de digitalización de formularios, nóminas y servicios en línea.</p>	

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>	<p>El personal reconoce la capacidad de los directivos para establecer objetivos claros y asignar los recursos necesarios.</p> <p>Evidencia: Informes de planificación estratégica y de reuniones de seguimiento de metas.</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se ha medido
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se ha medido
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se ha medido
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	<p>El personal valora positivamente la mejora en la comunicación interna a través de grupos de mensajería.</p> <p>Evidencia: Grupos de WhatsApp institucionales</p>	

6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se ha medido
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.	El personal percibe una apertura creciente de la institución hacia la innovación y nuevas formas de servicio. Evidencia: Implementación de formularios digitales y procesos en línea para atención ciudadana.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	El personal percibe mejoras en las condiciones de trabajo gracias al mantenimiento de oficinas y provisión de equipos básicos para sus funciones. Evidencia: Fotos de instalaciones mejoradas Se colocaron verjas de seguridad	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.		No se ha medido
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se ha medido
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	El personal valora positivamente las mejoras realizadas en las instalaciones y el mantenimiento de los espacios de trabajo, lo que favorece un ambiente adecuado para el desempeño de sus funciones.	

	Evidencia: Fotos de oficinas remozadas. Mobiliario actualizado y registros de mantenimiento.	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>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.</p>		No se ha medido
<p>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.</p>	<p>Los colaboradores valoran la confianza y la autonomía que los supervisores les otorgan en la toma de decisiones cotidianas, lo que fortalece la motivación y sentido de pertenencia.</p> <p>Evidencia: Actas de reuniones de trabajo donde se delegan responsabilidades y participación del personal en actividades comunitarias</p>	
<p>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.</p>		No se ha medido

## SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b> 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.		No se ha medido
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		No se ha medido
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se ha medido
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		No se ha medido
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>		No se ha medido
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>		No se ha medido .
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.</p>		No se ha medido.
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.</p>		No se ha medido

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

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

**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

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

<p><b>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>	<p>La Junta Distrital ha tenido un impacto positivo en la calidad de vida de los munícipes, más allá de su misión institucional, desarrollando actividades sociales, culturales y comunitarias. Se han organizado jornadas de salud y charlas educativas en coordinación con centros de salud, así como apoyo logístico y financiero a eventos deportivos y culturales locales. Además, se han facilitado instalaciones municipales para reuniones y actividades comunitarias. Estas acciones han sido valoradas positivamente por la comunidad y líderes sociales.</p> <p>Evidencias: Fotografías de jornadas de salud y charlas educativas. Informes de actividades culturales y deportivas apoyadas por la Junta. Testimonios de líderes comunitarios. Publicaciones en medios locales y redes sociales sobre estas actividades</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>		No se ha medido
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>		No se ha medido

<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>	<p>La entidad ha tenido un papel activo en el impulso de iniciativas de desarrollo económico local, apoyando la movilidad y seguridad comunitaria mediante mejoras en caminos vecinales, alumbrado público y mantenimiento de espacios comunes. Estas acciones han generado una percepción positiva entre los munícipes sobre el esfuerzo de la Junta para favorecer la seguridad y dinamizar la economía comunitaria.</p> <p>Evidencias:  Presupuesto participativo donde se incluyen obras de impacto económico.  Fotografías de mejoras en caminos y alumbrado.  Reportajes en medios locales sobre la ejecución de estas obras.  Opiniones de representantes comunitarios recogidas en reuniones de participación.</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>	<p>Se realizan actividad de rendición de cuenta y la entidad trabaja cada día para tener la mayor transparencia posible.</p> <p>Evidencia  Rendición de cuenta 2025 fotos  Publicación en el portal de compras de los procesos de compra  Publicación de las nominas y demás en el portal web</p>	

<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>		<p>No se ha medido</p>
--	--	------------------------

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</b></p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>	<p>Se mantiene una frecuencia constante de relaciones y coordinación con autoridades, grupos y representantes de la comunidad, participando activamente en eventos, lo que fortalece la colaboración y el impacto de la gestión local.</p> <p>Evidencias Registros de reuniones y actividades con autoridades y grupos comunitarios.</p>	

<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>	<p>La entidad mantiene un grado favorable de cobertura en medios de comunicación y redes sociales, con un número significativo de publicaciones, reportajes y entrevistas que destacan la gestión y los servicios ofrecidos, contribuyendo a la transparencia y visibilidad de las acciones institucionales.</p> <p>Evidencias: Recortes de prensa y publicaciones en medios locales. Capturas de contenidos en redes sociales. Registros de entrevistas y reportajes realizado</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>	<p>La entidad promueve de manera sostenida la diversidad y la inclusión en su gestión de personal, implementando programas y proyectos que favorecen la contratación de minorías, personas con discapacidad y grupos socialmente desfavorecidos, contribuyendo a distribuir oportunidades de manera equitativa y fortalecer la cohesión social.</p> <p>Evidencias: Registros de programas de inclusión laboral. Listado de beneficiarios por grupo social o discapacidad.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>	<p>La entidad fomenta la participación activa de los empleados en proyectos de desarrollo y actividades filantrópicas, promoviendo la solidaridad y el compromiso social, y generando un impacto positivo en la comunidad mediante acciones de ayuda, altruismo y apoyo a sectores vulnerables.</p> <p>Evidencias: Reportes de ayuda comunitaria. Operativos medicos Entregas de kit de habichuela con dulce en semana santa</p>	

<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p>	<p>La entidad promueve un intercambio productivo de conocimientos e información mediante la organización de conferencias, reuniones y alianzas estratégicas con otras instituciones, fortaleciendo la capacidad interna y la innovación en la gestión pública.</p> <p>Evidencias: Registros de conferencias y reuniones realizadas Fotos</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).</p>	<p>La entidad implementa programas de prevención de riesgos de salud y accidentes dirigidos tanto a empleados como a ciudadanos, incluyendo charlas de salud, jornadas de vacunación y actividades de concientización, asegurando un balance adecuado entre costo y calidad y promoviendo el bienestar y la seguridad de la comunidad y el personal.</p> <p>Evidencias: Registros de charlas, talleres y jornadas de vacunación. Estadísticas de participación y beneficiarios.</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.</p>		No se ha medido
<p>9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.</p>		No se ha medido

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

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

**SUBCRITERIO 9.I. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.</p>	<p>La entidad ha incrementado la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos, garantizando una mejor atención a la ciudadanía y respondiendo de manera oportuna a sus necesidades prioritarias.</p> <p>Evidencias: Registros de servicios brindados. Informes de calidad y satisfacción ciudadana.</p>	
<p>2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Los servicios y programas implementados han generado un impacto positivo en la comunidad, mejorando el bienestar de los beneficiarios directos y aportando al desarrollo social y económico del territorio.</p> <p>Evidencia Beneficiarios de asistencia social en la web para las personas mas necesitadas</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.</p>		No se ha medido
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>		No se ha medido
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>		No se ha medido
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Se han implementado innovaciones en los servicios y productos ofrecidos, como la digitalización de trámites, la habilitación de encuestas de satisfacción en el portal web y la apertura de canales de comunicación directa (teléfono y redes sociales), lo que ha permitido mejorar la atención y cercanía con la ciudadanía.</p> <p>Evidencias: Documentación de trámites digitalizados.</p>	

	Se realizan los traslados de animales con un sistema digitalizado	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</b></p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Se gestiona de manera óptima los recursos disponibles, incluyendo el capital humano, el conocimiento institucional y las instalaciones, asegurando su uso eficiente para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la continuidad de los servicios.</p> <p>Evidencias: Registros de gestión de recursos humanos. Registros de transferencia y uso de conocimiento institucional.</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>_Se implementan mejoras e innovaciones en los procesos internos, optimizando tiempos, recursos y calidad de los servicios. Esto ha permitido reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes de ayudas sociales, así como facilitar que la ciudadanía pueda comunicarse directamente a la línea telefónica de la Junta para presentar quejas, sugerencias o solicitar servicios, aumentando la eficiencia y la atención al público.</p> <p>Evidencias: Registros de procesos mejorados o automatizados. Documentación de proyectos de innovación implementados.</p>	

	<p>Informes de seguimiento y resultados de las mejoras. Registros de atención telefónica de quejas, sugerencias y solicitudes de servicios</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.</p>		No se ha medido
<p>4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.</p>		No se ha medido
<p>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.</p>	<p>La digitalización de procesos ha mejorado el desempeño organizacional, aumentando la eficiencia administrativa, reduciendo costos y uso de papel, agilizando la prestación de servicios y fomentando la interoperabilidad con otros proveedores.</p> <p>Evidencias: Registros de procesos digitalizados. Se realizan los traslados de animales de forma digital Se entregan información de libre acceso de manera digital</p>	
<p>6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).</p>	<p>En los últimos cuatro informes trimestrales del SISMAP Municipal, la entidad se ha ubicado consistentemente entre los 75 a 88 lugar de 235 juntas de distritos, reflejando un desempeño no eficaz por el cual estamos trabajando para mejorar.</p> <p>Evidencias: Informes trimestrales del SISMAP Municipal. Registro de posiciones en el ranking de juntas de distritos.</p>	

7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	Hemos recibido reconocimientos por la buena gestión  Evidencia Premios Juan Pablo Duarte	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La entidad cumple de manera efectiva con la ejecución del presupuesto y los objetivos financieros, asegurando un manejo responsable de los recursos y alineando la gestión presupuestaria con las prioridades institucionales.  Evidencias: Informes de ejecución presupuestaria. Estados financieros anuales. Reportes de cumplimiento de metas financieras.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).	La entidad garantiza la costo-efectividad en su gestión, logrando resultados de impacto social con un uso eficiente de los recursos, priorizando la optimización del gasto y el máximo beneficio para la comunidad.  Evidencias: Informes de ejecución presupuestaria.	

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

Documento Externo  
SGC-MAP