GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Junta de Distrito Municipal Villa Sombrero

FECHA:

_____28 de julio 2023_____

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF ***"Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública"*** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.

2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.

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

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: "No se ha realizado…" en los criterios facilitadores, "No se ha medido…" en los criterios de resultados; o "no se evidencia" para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.

5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.

6. Para asegurar una Autoevaluación efectiva, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

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

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

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Hemos formulado la misión, visión y valores tomando en cuenta empleados, grupos de interés y normativas vigentes. Evidencias: fotografías de reunión y socialización, presupuesto 2023	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Si nuestros valores se encuentran alineados con la misión y visión Evidencia: cartel fotográfico de visión institucional en recepción	
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.	Hemos socializado la misión visión y valores con las partes interesadas Evidencias: imágenes de reunión de socialización y cartel de misión, visión y valores	
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	Hemos revisado la misión, visión y valores institucionales en marzo del año 2022 Evidencias:	No hemos actualizado los carteles institucionales en recepción con misión y visión

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.		
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.	Hemos recibido talleres del Inap: Gestión y Resolución de Conflictos, inteligencia emocional, entre otros similares. Evidencia: Certificados de Participación.	No hemos elaborado manual ni otros mecanismos de ética para los servidores públicos
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Mantenemos un ambiente de confianza entre empleados y directivos de la institución, acorde a los lineamientos del mismo. Evidencia: Fotografías de Reuniones y Charlas con los Lideres, Taller de Inteligencia Emocional	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).	Sí, tenemos organigrama y manual de organización y funciones Evidencia: documentos cargados en el Sismap municipal y en cada área departamental contamos con manual impreso	No hemos actualizado las nóminas a la estructura aprobada
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.	Contamos con Dicho manual en vista de agilizar los trabajos de la organización Evidencias: Manual de funciones cargado al SISMAP municipal, e impreso en cada área de departamentos.	
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.	Realizamos evaluaciones de desempeño a todos los empleados, en vista de que a través de estos tenemos un impacto positivo en nuestra organización. Evidencia: Plantillas de Evaluación Mayo 2023.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Como Junta de Distrito no Pertenecemos al Concejo De Desarrollo Municipal.	No Pertenecemos al Concejo De Desarrollo Municipal.
5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.	Supervisamos las Áreas y que estas cumplan con su función departamental, de acuerdo a los grupos de interés y servicios comunitarios. Evidencia: Informes Mensuales de Supervisión.	

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.		No se evidencian normas para el control de gestión de riesgos
7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	Hemos designado el enlace municipal, el Licdo. Diobel Moreta, y este realiza reuniones y da seguimiento continuo para socializar los trabajos del SISMAP e identificar buenas prácticas. Evidencia:	
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 el Comité institucional de Calidad Evidencia: Conformación cargada al SISMAP	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Tenemos un sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) el cual cuenta con Modulo de Caja, Cobros y Efectivos, Contabilidad y otros, alineados con la estrategia y los objetivos operativos de la Organización.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Si, hemos desarrollado un plan anual de capacitación en el cual realizamos talleres para el fortalecimiento de los proyectos y el trabajo en equipo. Evidencias: Plan Anual de Capacitación enviado al INAP	
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.	Si, realizamos reuniones con los grupos de interés, también contamos con página web, rede social: Facebook, Instagram, YouTube, WhatsApp.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Si, a través de los Talleres de Capacitación que se realizan cada trimestre.	

	Evidencia: Certificaciones del INAP, listado de asistencia y liga Municipal ICAM	
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.	Realizamos Reuniones para Socializar cambios como, por ejemplo, Ruta de recolección de Desechos sólidos. Evidencia: Redes Sociales, Convocatoria a empleados y grupos de interés	

Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		
2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	Hemos realizado actividades para el buen desarrollo de la organización manteniendo los valores de integridad, respeto y participación. Evidencias: fotos de reuniones y talleres de capacitación	
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.	Si, a traves de los Grupos de interés y empleados de la organización se realizan actividades como charlas y talleres que motivan a nuestros empleados a ser líderes y crear oportunidades de desarrollo mutuo. Evidencia: Fotos de reuniones, charlas y talleres	
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.	Si, realizamos reuniones periódicas y son informados a traves de circulares, murales informativos y redes sociales Evidencia: Mural Informativo Y Redes Sociales cargados al SISMAP	

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.	Realizamos actividades y charlas de apoyo para el desarrollo del desempeño tanto grupal como individual. Evidencias:	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Si, nuestros empleados les damos participación en responsabilidades y competencias con miras al desarrollo de nuestra organización tales como: rendición de cuentas, inauguraciones y otras actividades a fines.	
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).	Si, nuestra organización cuenta con un plan anual de capacitación formulado y en marcha que adapta a los empleados a las nuevas demandas y competencias que requiere el mismo. Evidencias;	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No, no se fomenta ningún premio, ni tenemos mural de empleados del mes

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Si, estas necesidades que demuestran los grupos de interés, son manifiestas en actividades relevantes, tales como: asambleas Presupuesto Participativo.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Si, a traves de convocatorias y reuniones, para el bienestar de nuestra Comunidad y Distrito	

	Evidencias:	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Hemos identificados dichas políticas a traves del Presupuesto de Ingresos y Gastos. Evidencia: Presupuesto cargado año 2023	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Si, implementamos un Presupuesto Anual alineados al Presupuesto Nacional, territoriales y sectoriales, con las asambleas del PP. Evidencias;	
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.).	Hemos Realizado y gestionado con las Juntas de vecinos reuniones para el buen desarrollo de nuestro Distrito, identificando sus necesidades, para la busca de soluciones. Evidencias; FOTOS Y CONVOCATORTIA	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Si, participamos en dichas actividades. Como centros educativos, juntas de vecinos y otros.	
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.		No contamos con un plan de marketing/publicidad.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

<u>Considere lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente:</u>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Si, Participando de congresos nacionales organizado por su órgano regente en miras a los cambios de nuestro distrito. Evidencias; participación en n congresos y conferencias	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Si, hemos realizados este levantamiento a través del Presupuesto Participativo Evidencias; convocatorias a sectores, asambleas y cabildo abierto.	
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.	Hemos realizado el análisis de nuevas medidas, leyes y reformas para adecuarlos a las estrategias que beneficien o involucren a nuestro Distrito. Evidencia: reuniones con el concejo de vocales	
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.	Hemos realizado el DNC en el cual hemos identificado las necesidades de nuestros empleados de ornato y limpieza con jornadas de vacunación Evidencia: Evaluación de Desempeño	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Si, a traves del Presupuesto Participativo Evidencia: a traves de las convocatorias a los grupos de interés, redes sociales y pagina web.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).	Si, contamos con una Misión, Visión Institucional en el cual se basa a objetivos a largo y mediano plazo, apoyando el desarrollo local en las estrategias nacionales. Evidencias; misión, visión y valores colgados en nuestra institución.	
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.		No hemos sido incluidos en el concejo de desarrollo Municipal y para desarrollar nuestro Propio Plan de desarrollo Municipal
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.	Si, con Charlas y Asambleas y con el debido seguimiento del Comité a la Ejecución de las Obras Ganadoras. Evidencias; supervisión de obras realizadas	
4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No contamos con dicha comisión
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.	Hemos realizado jornadas de reforestación en la Playa de nuestro Distrito Evidencias: fotos operativas con las organizaciones	
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.	Si, contamos con el Plan Anual de Compras y el Presupuesto de ingresos y Gastos 2023 Evidencia: Plan anual de Compras cargado al SISMAP Y presupuesto 2023	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	Si, contamos con una planificación e implementamos estrategias que beneficien a nuestros Ciudadanos buscando dar el mejor de los servicios. Evidencias; reuniones periódicas para la supervisión de las ejecutorias del plan	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Si, el Plan es distribuido a cada área de operación y a la organización Evidencias; folleto entregado a cada departamento	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Si, para mantener informados a nuestros empleados y ciudadanos. Evidencia: rendición de cuentas cargado al SISMAP 2022-2023	
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y trasparencia de cara a los ciudadanos.	Si, en la rendición de cuenta anual. Evidencias: invitación a los sectores, funcionarios y organizaciones a la rendición de cuenta.	
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.	Hemos realizados periódicamente la evolución de cada departamento con sus responsables. Evidencias: evaluación departamental cada semestre	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles	Si, contamos con la mayor innovación en tecnología, teniendo redes sociales activas y WhatsApp	

impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Evidencia: fotos, cargadas a la página web.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.		No se evidencia
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Si, recibimos los aportes de la partes interesadas vía WhatsApp Evidencias: mensajes, imagenes	
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.		No hemos realizado planes de mejora.
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Si, aplicamos los resultados en dichos indicadores para la mejora continua. Evidencia: en el SISMAP MUNICIPAL	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Hemos gestionado a traves del departamento financiero, en busca de la necesidad de capacitar a nuestro personal de Recursos Humanos, Diplomado por instituto CAES, para Garantizar las estrategias de la Organización. Evidencia: Certificado del Diplomado a nuestra Encargada del Departamento	
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.	Tenemos un Encargado de RRHH, el cual está capacitado para tales objetivos. Evidencia: certificación de designación cargada al Map	
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.	Si, con el Manual de Funciones. Evidencia: Manual de Funciones Cargado al Sismap	
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.	Si, de acuerdo a las necesidades y competencias es seleccionado el personal de acuerdo a los valores de nuestra organización. Evidencia: entrevista a los postulantes	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Somos una organización inclusiva dando la oportunidad de crecimiento a todos nuestros empleados de acuerdo a sus méritos.	

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.	Realizamos las evaluaciones de desempeño periódicamente a todo el personal, monitoreando sus capacidades en cada indicador. Evidencia: Evaluación de Desempeño, cargada al Sismap.	
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.	Si, aplicamos las políticas necesarias para la composición de los empleados de acuerdo a las necesidades de la organización. Evidencia: Nominas cargadas al SISMAP	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Hemos implementado un Plan de capacitación Anual en el que cada personal obtiene las competencias actuales necesarias para dar el mejor servicio. Evidencia: Plan Anual de Capacitación, Cargados al SISMAP 2023	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Si, se escogen los talentos que tienen la capacidad para lograr desarrollar nuestra misión, visión y valores de la organización.	

3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.	Si, tenemos un excelente equipo de talento a traves del cual escoge la institución y permite desarrollar competencias en diferentes aprendizajes. En los talleres que se desarrollan cada trimestre. Evidencia: Plan de capacitación y plantilla de evaluación SISMAP 2023 4) Hemos desarrollado un plan en el cual se identifican las necesidades de cada área y las prioridades de la institución Evidencia: Plan Anual de Capacitación 2023	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Si, se realizan Talleres, Diplomados a cada encargado de departamento de manera individual. Evidencia: Certificados de Diplomados y Talleres en las áreas de RRHH, Compras, Finanzas	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Si, nuestra institución se caracteriza por promover nuevas asignaciones y ascensos a los empleados que ya tiene un amplio trabajo de desempeño en nuestra institución.	

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).	Si, elaboramos anualmente el Plan de Capacitación, realizando talleres de Inducción a la administración pública, gestión del talento humano, entre otros. Evidencia: Talleres de Inducción a la Administración Publica En sus niveles I, II, III, Plan de Capacitación Anual 2023, cargado en el SISMAP.	
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.	Hemos realizado talleres de formación y desarrollo a traves de los talleres recibidos por el INAP Evidencia: Certificados de Participación del INAP	
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.	Si, hemos realizado las evaluaciones pertinentes, a traves de la formación recibida por los talleres, y compartimos el contenido con los demás compañeros para el mayor avance a nuestra institución. Evidencia: talleres y cursos realizados por el map	
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Si, a traves de las evoluciones del desempeño Evidencia; capacitaciones, plan anual de capacitación	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	Hemos realizado reuniones con el personal en donde aportan sus ideas y fomentamos el trabajo en equipo. Evidencia: convocatoria de reuniones	

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.	Hemos Involucramos al personal en la formulación e implementación de actividades de mejora en la gestión. Evidencias: reuniones, planificaciones de trabajo	
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.	Si, en las reuniones que realizamos con el personal es medido el consenso de los objetivos para las áreas de departamentos. Evidencia; reuniones entre directivos	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Si, hemos realizado carnet y cada área de departamento está identificada y contamos con uniformes para todo el personal, tanto administrativo como operativo. Evidencia: fotos del personal	
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.	Si, realizamos encuestas por departamentos a cada uno de los empleados. Evidencias: informe de evoluciones en el departamento de RRHH	
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.	Si, nuestra institución cuenta con un ambiente acogedor laboral, seguridad y prevención de la salud. Evidencia: operativos médicos y de vacunación	
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	Si, lo garantizamos con las condiciones en su hora de trabajo aportando las licencias y el tiempo laboral recomendado para el mejor desempeño del mismo.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por	Evidencias: Licencias médicas y de maternidad a	

maternidad o paternidad.	traves de la SISALRIL	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Si, gestionamos que nuestros empleados más vulnerables, obtengan los beneficios de ley, y aquellos que puedan ser enviados a pensiones se le ha gestionado para que tengan un estilo de vida favorable al momento de serlo. Evidencias: descuentos de ley,	
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).	Si, contamos con una nómina de compensación laboral para los empleados, como una manera de reconocer sus logros en la institución. Evidencia Nomina cargada al SISMAP	
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.	Si, contamos con la asociación de servidores Públicos (ASP), de igual manera contamos con un buzón de quejas y sugerencias, la línea 311 Evidencias: Certificación de ASP, Y QUEJAS Y SUGERENCIAS CARGADOS AL SISMAP	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

<u>Considere lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:</u>

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores,	Mantenemos una estrecha relación de comunicación con todas las organizaciones de la comunidad siempre buscando la solución a problemáticas y desarrollo a favor de todos los ciudadanos. Evidencias: Realizamos reuniones con las Juntas de Vecinos, Sociedad Civil, Organizaciones sin fines de	

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.	lucro, Universidades, y cualquier órgano que aporte al desarrollo del Distrito Municipal.	
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.	Incluimos a los sectores interesados en el desarrollo de la comunidad y al mismo tiempo creamos acuerdos de gestión y/o capacitación para el desarrollo de todos los sectores. Evidencia: Reuniones y fotos	
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.	Damos los seguimientos necesarios monitoreando cada convenio de manera sistemática. Evidencia: Reporte y foto de las reuniones	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No contamos con alianzas público-privado
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.	Si, a traves del Portal Transaccional, las compras y obras son ejecutadas con el proceso debidamente legal basándonos en la Ley 340-06 de compras y contrataciones públicas. Evidencias: Carga de Licitaciones en el portal web	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación	Hemos elaborado un sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias, también contamos con Línea 311 Evidencia: Carga al SISMAP y el portal web	

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.		
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.	Hemos realizado jornadas de trabajo en los cuales reconocemos los datos y necesidades. Evidencia: fotos de reuniones	
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.	Si, explicamos de manera verbal y en las reuniones con la sociedad Civil, tenemos el buzón de sugerencias, pagina web con toda la información y los servicios que ofrece nuestra institución Evidencia: Fotos del buzón, link pagina wed	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	Contamos con un sistema financiero eficaz y nos permite alinear y manejar los procesos de información de forma eficiente. Evidencia: informes 2023. Fotos Sistema y plataforma CIFE, estados financieros al SISANOC	
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.	Si, contamos con dicha nomina actualizada en la página web y el mura. Evidencia página web, fotos del mural	

3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Si, evaluamos a traves de reuniones con los encargados financiero y la encargada de compras y contracciones . Evidencia: informes financieros	
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.	Aseguramos la rentabilidad de los procesos y recursos a través de comparaciones de precios, evaluación de presupuesto y cotizaciones. Evidencia: Plan Anual 20238	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	Contamos con sistema de planificación de presupuesto anual, presupuesto de compras y presupuesto participativo incluido en el presupuesto anual de cara a los proyectos género y diversidad. Evidencia: Presupuesto anual 2023, relación de compras 2023	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	La dirección Financiera de nuestra institución es la vigilante de los controles financieros garantizando el control de los ingresos y egresos. Evidencia: Copias de las certificaciones y autorizaciones de fondos	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	Realizamos la transparencia en todos los procesos financieros de nuestra institución, acoplándonos a ley de compra 340-06. Evidencia: cargas a la página web de la institución sobre los procesos de compra y el portal transaccional	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Si, contamos con una organización centrada en el aprendizaje, proporcionando al equipo de trabajo, el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización en todos los procesos administrativos. Evidencia: Fotos Diplomados y Talleres del INAP	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Todas nuestras actividades operativas, financiera y de servicio departamental cuenta con una recopilación de datos de manera confiable y segura. Evidencia: Fotos Rendición de Cuentas, Fotos archivos y registros 2023 y Fotos del boletín informativo	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Aprovechamos al máximo la tecnología digital para aumentar los conocimientos administrativos en las diversas áreas y brindar mejores servicios a los usuarios. Evidencia: Fotos talleres virtuales ICAM, INAP, Fotos Redes Sociales, Audios Visuales en las oficinas	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Establecemos redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos entre líderes y grupos. Evidencia: Fotos Enlace Virtual SISTEMA Y Fotos enlace virtual portal transaccional.	

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.	Nuestra página web siempre está actualizada y de fácil acceso al ciudadano, con el que damos todas las informaciones pertinentes de cada proceso o información para nuestros ciudadanos. Evidencia: Pagina web de la institución, Sismap municipal, Redes sociales como Facebook, Instagram, YouTube y WhatsApp	
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.	Realizamos cotidianamente intercambios de conocimientos. Evidencia: Foto Talleres, Invitación y Registro Participantes	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	El uso de la tecnología en nuestra institución es esencial para el manejo eficiente y automatizado de los datos Administrativos y operativos. Evidencia: Redes de enlace entre oficina, Fotos Talleres Virtuales en el salón de sesiones	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Si, evaluamos y monitoreamos la tecnología en nuestra institución llevando a cabo la mejor de la innovación en su impacto tecnológico, con nuevas herramientas y equipos tecnológicos para un impacto positivo Evidencia: adquisición de equipos tecnológicos.	

3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)	Identificamos el uso de las nuevas tecnologías para datos abiertos Big Datas y automatización que permitan a los ciudadanos y al servidor transparentar cualquier información de los procesos. Evidencia: Fotos conexión del sistema de Transferencias SIGEM y SISANOC	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Aprovechamos todas las herramientas brindadas por la tecnología, para así tener mayor eficiencia en el servicio al ciudadano.	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	Utilizamos las plataformas necesarias para aportar a nuestros usuarios/ciudadanos, los servicios de manera rápida a traves del servicio en línea 311 y el buzón de quejas y sugerencias al igual que nuestra oficina de OAI, Y el WhatsApp Evidencia: fotos y captures de las app en nuestra pagina web.	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se Evidencia
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se Evidencia

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora

	(Detallar Evidencias)	
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	La edificación de la Junta Distrital de Villa Sombrero cuenta con la distribución y funcionamiento de los departamentos necesarios. Contamos con la oficina de libre acceso a la información, recepción, departamento de tesorería y contabilidad, oficina de Ornato y limpieza, despacho del director, oficina del presidente de la sala capitular, departamento de recursos humanos, arbitrios y oficina de compras y contrataciones, cada departamento cuenta con su materiales para su suministro y contamos con equipos electrónicos de alta calidad. Evidencia: Fotos de la edificación, organigrama institucional	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.	En la Junta Distrital se encuentra organizada de manera eficiente los espacios físicos para garantizar el buen desempeño del servicio y satisfacción de la población. Evidencia: Fotos de las oficinas y de las instalaciones	
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.	Si, nuestra institución aplica la política del ciclo de vida de los equipos técnicos, mobiliario, vehículos y ornato aplicando la depreciación en su vida útil, reutilizando y reciclando lo que pueda ser útil. Evidencia: informes mensuales y estados financieros	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Nuestra Junta Distrital de Villa Sombrero tiene a disposición de la comunidad el uso del salón Multiusos, Seberino Pimentel, para actividades ya sea de la comunidad y otras instituciones. Evidencia: Registro de reuniones	

5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Nuestra Junta Distrital, garantiza el uso eficaz y eficiente de nuestros medios de transporte. Evidencia: copias de facturas de pago de combustible y mantenimiento de vehículos	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.		No contamos con Rampa para discapacitados, pero estamos gestionando el trabajo del miso, para lograr una mejor accesibilidad física a nuestros ciudadanos.

CRITERIO 5: PROCESOS.

<u>Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:</u>

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

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

3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)	En la Junta Distrital se analizan los factores de riesgos críticos de éxitos, siempre se toma en cuenta las experiencias de las personas involucradas en los procesos. Evidencia: Fotos de los procesos	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Hemos asignado responsabilidades a los propietarios de procesos y se le da el debido seguimiento a que se cumplan las tareas asignadas a los líderes. Evidencia: Reporte de actividades	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	En la Junta Distrital se simplifican los procesos de compras y contrataciones. Evidencia: Procesos de compras	
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.	Se involucra a los empleados y grupos de interés, tomando en cuenta que los procesos se evalúan a través de la dirección y el comité de calidad para garantizar la eficiencia. Evidencia: Fotos de reuniones y registro de participación	
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.	Si, concretamos reuniones con los grupos sociales para establecer eficacia de los procesos en el servicio de los ciudadanos. Evidencia: fotos con la cruz roja, policía municipal, defensa civil e iglesias.	

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).	Nuestra institución cuenta con el Sistema de Gestión Municipal en el cual realizamos semanalmente el Backup para resguardar los datos de área financiera y administrativa de la institución. Evidencia: Backup	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.	Si, nuestra institución aplica la política del ciclo de vida de los equipos técnicos, mobiliario, vehículos y ornato aplicando la depreciación en su vida útil, reutilizando y reciclando lo que pueda ser útil. Evidencia: informes mensuales y estados financieros	
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.	Nuestra Junta Distrital Comunica e involucra a los sectores y grupos de interés en los cambios y mejoras de la calidad de nuestros servicios. Evidencias: reuniones con los ciudadanos/clientes.	

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.	Si, hemos incluido en nuestra gestión la diversidad e igualdad de género a traves de las necesidades y expectativas de los colectivos y grupos de interés. Evidencia: Nominas cargadas al SISMAP	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablones de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	La Junta Distrital 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, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablones de anuncios en Braille y audio. Evidencia: Horarios flexible de apertura y cierre publicado en el Mural , en el portal web y redes sociales, Publicación de los servicios a ofrecer en el mural y en nuestro portal Web.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.	La cadena de prestación de servicios depende directamente del Despacho de la Directora, Administración Financiera, Recursos Humanos, Compras y Contrataciones y de ahí todo el equipo de servicios. Evidencia: Fotos de Asamblea de equipos	

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.	En la Junta Distrital Villa Sombrero se intercambian datos de las gestiones que se realizan en la institución. Evidencia: Documentación enviadas a la cámara de cuentas, MAP, presupuesto y contraloría	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Creamos mesa de trabajos con el grupo de interés para mejorar los servicios de la organización (Defensa Civil, policía nacional, policía municipal. Evidencia: Fotos y registro de participación	
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.	Si, hemos incorporado las condiciones con los departamentos de Limpieza, Medio Ambiente y Ornato para unificar los esfuerzos y así mejorar los servicios de la institución, como por ejemplo los operativos de limpieza que se realizan periódicamente. Evidencia: Fotos y Formularios	
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.	Si, hemos intercambiado datos de las gestiones que se realizan en la institución. Evidencia: Documentación enviadas a la cámara de cuentas, MAP, presupuesto y contraloría	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Creamos mesa de trabajos con el grupo de interés para mejorar los servicios de la organización (Defensa Civil, policía Nacional, policía municipal. Evidencia: Fotos de reuniones	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	Si, en nuestra institución nuestra imagen es lo primordial, contamos con personal capacitado para brindar buen servicio, nuestros empleados son capaces y tienen buena flexibilidad para facilitar información clara y eficaz a nuestros ciudadanos, son amables, en Nuestra recepción hay personal dispuesto y siempre puestos a atender a nuestros visitantes/ciudadanos. Evidencia: Buena percepción y satisfacción de los clientes/ciudadanos, a traves del Buzón de Sugerencia	
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).	Nuestra Organización da a los ciudadanos la oportunidad de sugerir y proponer cambios en los procesos. Para el caso de la recogida de basura se amplió el acceso a una zona que no llegaban los camiones, para dar mejor servicio. Evidencia: Reportes y Anotaciones	
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).	En nuestra Junta Distrital da a los ciudadanos la oportunidad de sugerir y proponer cambios en los procesos. Para el caso de la recogida de basura se amplió el acceso a la zona La Raqueta que no llegaban los camiones, para dar mejor servicio. Evidencia: * Cumplimiento y plan de rutas SISMAP *reuniones y consultas con grupos sociales *registro participante	

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	Nuestra junta municipal está a la disposición de cada uno de los ciudadanos. Cumpliendo todas las peticiones de acuerdo al tiempo de las mismas. Evidencia: *solicitudes *Formulario de entregas *portal de transparencia	
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.	El nivel de aceptación de nuestros trabajos es aceptable ante la comunidad y los organismos evaluadores. Evidencia: informes, certificados de reconocimiento a la institución.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.	Nuestra institución cuenta con facilidades de accesibilidad a los munícipes están siempre disponibles a traves de las asistencias sociales. Evidencia: solicitudes del autobús de los estudiantes y la camioneta. Foto de recibimiento en la junta municipal.	

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.	La ciudadanía ha valorado los esfuerzos realizados de la Organización ofreciéndoles servicios de calidad. Evidencia: Comentarios positivos en la página de Facebook, Instagram, YouTube y valoración de los ciudadanos. Reunión con sectores para solucionar problemáticas.	
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.).	Se ofrece servicios de calidad sin discriminación ni distinción de género y prioridad en las edades. Evidencias: Cartera de Servicios	
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.	Nuestra junta Distrital está capacitada tecnológicamente para dar una opinión, rápida, eficaz y eficiente en la calidad de nuestros servicios. Evidencia: factura de adquisición de nuevas herramientas.	
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.	La ciudadanía ha calificado con buenos resultados el nivel de confianza que tiene sobre la organización en los servicios que reciben, así lo demuestran en diferentes Páginas de Facebook. Evidencia: Comentarios en las redes sociales y captures De mensajes positivos.	
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Nuestra institución Recibe buenas opiniones y comentarios sobre la rapidez con la que se responden las necesidades de los munícipes, ya que tratamos de resolver en el menor tiempo posible sus necesidades y problemas. Evidencia: fotos de reuniones con grupos de interés para resolver inquietudes, y talleres de Servicio al Cliente del Inap.	

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.	Hemos desempeñado un sistema de tecnología para mejorar la oferta, atención y trabajo, de manera digital y cercana con los ciudadanos. Evidencias: cursos de capacitación a los departamentos a traves del Inap. Fotos de certificados	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	Nuestra institución brinda un servicio inmediato a los munícipes de acuerdo a sus solicitudes no más de 10 minutos. Evidencia: fotos sala de espera.	
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.	Hemos implementado un sistema de línea 311, para que nuestros ciudadanos/usuarios, ofrezcan sus quejas, sugerencia o reclamaciones, a traves del mismo, al igual que con el sistema de buzón que tiene nuestra oficina de libre acceso a la información. Evidencia: fotos del buzón y sistema 311 en la web.	
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanación) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.	Nuestra entidad, busca la manera más correcta de dar cumplimiento de los estándares de calidad. Para que nuestros munícipes tengan los resultados sin ningún inconveniente. Evidencia: Copia de encuesta	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.	Se le da el debido seguimiento a los servicios publicados en el mural y los demás servicios informativos y sean cumplidos a cabalidad. Evidencia: Mural Informativo y reporte de departamento.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	En la Junta Distrital Villa Sombrero tenemos diversas vías de canales de información disponibles para el Servicio. Evidencia: Teléfono, vía WhatsApp, correo electrónico, redes Sociales, radio comunitaria y oficinas.	
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.	Nuestra institución tiene disponibilidad de información y publicación en la página web de manera oportuna, completa y a tiempo, sea diario, mensual o anual. Evidencia: difusión en página web	
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.	Siguiendo los planes y objetivos de nuestra entidad, hemos logrado metas en las cuales nos avalamos a traves del SISMAP MUNICIPAL, de nuestro objetivo en estar en el ranking de los 10. Evidencia: SISMAP MUNICIPAL y resultados del Ranking	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	Se tiene un alcance oportuno de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI a traves de los diferentes departamentos.	

	Evidencia: Registro de solicitudes de información en la OAI Link a la sección de transparencia	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Nuestra Junta Distrital inicia sus labores desde las 8:00 am hasta las 2:00 pm de lunes a viernes. Evidencia: Horario de trabajo en el mural	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Nuestra Oficina de Acceso a la Informacion tiene plazo de 15 días para entregar cualquier información requerida. Está comprometida asignándoles a cada departamento que ofrezcan los servicios a la mayor brevedad posible, respetando así el tiempo de nuestros clientes/ciudadanos. Evidencia: artículos de la ley 200-04 y formulario de visita	
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.	Los costos de los servicios están sujetos a la administración legislativa, y los demás servicios que se brindan gratuitamente a la población, colocados en el mural informativo. Evidencia: copia de recibos y facturas copia de ordenanza del cobro de impuestos copias de cartas de no objeción certificador fúnebres	
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.	Si, los servicios que ofrece la entidad a los munícipes, estos tienen acceso claro y oportunos a los requisitos según el servicio solicitado. Evidencia: servicios publicados en la web, revista digital, publicaciones en las redes sociales.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	De acuerdo al grado de implicación, hacemos una convocatoria abierta para toda la comunidad dirigida a los sectores y sociedad organizada, los mismos asisten masivamente a los encuentros dando a conocer sus inquietudes y posibles soluciones. Evidencia: Fotos de reuniones presupuesto participativo, copias de registro de participación y comité de seguimiento.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Nuestra Junta Municipal mantiene una estrecha comunicación y respuesta a todas las quejas y sugerencias, a traves nuestro departamento damos respuesta oportuna, recibimos 2 quejas a traves de nuestro sistema, 1 era de otra organización, y la que era nuestra la pudimos dirigir al departamento correspondiente y en seguida se le dio respuesta. Evidencia: Fotos y mesa de dialogo con los departamentos.	
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.	En nuestra Junta Distrital se hace un excelente uso de la tecnología a fin de actualizar en el servicio a los ciudadanos, a través de las informaciones que se ofrecen en las redes sociales, recibiendo una buena aceptación de los clientes/usuarios. Evidencia: Redes sociales, copias de correros, copias comentarios y sugerencias.	

4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Nuestra Junta Municipal, mantenemos una excelente relación con los ciudadanos manteniendo la diversidad cultural y social dando oportunidad de crecimiento a todos por igual. Evidencia: fotos de actividades del cáncer de mama , entrega de uniformes a equipos deportivos, solicitudes de ayuda	
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.	Mantenemos una estrecha comunicación con todas las organizaciones de nuestra comunidad para dar fiel seguimiento a todas sus necesidades, haciendo convocatorias masivas, contando con la asistencia de todos cada vez que le solicitamos. Al mismo tiempo trabajamos en conjunto para solucionar sus inquietudes. Evidencias: fotos y registro de reuniones, fotos de reunión con cruz roja y defensa civil.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.	Nuestra Junta promueve la digitalización de los servicios a los ciudadanos, creando un mejor acercamiento a través de los avances tecnológicos, haciendo publico todo los avances. Evidencia: a través de los mensajes directos vía WhatsApp recibimos las quejas, imágenes y sugerencias de los usuarios, nuestro departamento redirige al departamento correspondiente	

	inmediatamente para su solución y pronta respuesta.	
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.	Nuestra organización da la oportunidad de participación a los ciudadanos en todos los servicios y productos incluyéndolos en las mejoras y obteniendo resultados favorables. Evidencia: Foto con los miembros de organizaciones participando en talleres y cursos ofrecidos en la institución.	
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Con las publicaciones en la página web de todos nuestros procesos hemos podido transparentar a los ciudadanos, cada pasó que realizamos. Evidencia: Fotos en página web y redes sociales, indicadores de Sismap.	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.	Si, en nuestra institución nuestra imagen es lo primordial, contamos con personal capacitado para brindar buen servicio, nuestros empleados son capaces y tienen buena flexibilidad para facilitar información clara y eficaz a nuestros ciudadanos, son amables, en Nuestra recepción hay personal dispuesto y siempre puestos a atender a nuestros visitantes/ciudadanos.	

	Evidencia: Buena percepción y satisfacción de los Clientes/ciudadanos, a traves del Buzón de Sugerencia y mensajes positivos a traves de las plataformas digitales, canal de youtube.	
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.	Nuestra organización involucra a nuestro personal en la toma de decisiones para evaluar las mejoras en los procesos atendiendo siempre en mantener los valores, misión y visión de la organización. Evidencia: Reunión con los colaboradores, registro de los participantes, actas de temas tratados.	
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.	Nuestra Junta Distrital da participación a los empleados y público en general por medio de reuniones periódicas en busca de la mejora de los servicios, también se involucraron a nuestros empleados en la autoevaluación CAF. Evidencia: Fotos de taller para emprendedores.	
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.	En la Junta Distrital de se le notifica a los empleados cuando surgen los posibles conflictos para poder juntos buscar la mejor de las soluciones. Evidencia: Fotos de reuniones con los empleados, fotos talleres de resolución de conflictos del Inap, inducción a la administración pública.	
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.	La Junta Distrital de villa sombrero realiza reuniones periódicas con los encargados departamentales para planificar todos los trabajos en busca de mejorar nuestros servicios. Evidencia: Fotos Reuniones y registro de asistencia, copia de evaluación de desempeño.	

6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	En la Junta Distrital la responsabilidad incurre en tres pilares importantes los cuales son: Directora, Departamento de Recursos Humanos y Dirección de Operaciones Administrativas, estos se encargan de velar por el equipo estratégico. Evidencia: Fotos de Asamblea de información en casos puntuales.	
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.	En nuestra organización somos totalmente abiertos a los cambios y la innovación que traen consigo mayores beneficios a todos e incluimos a nuestro personal para la implementación de dichos cambios para prestar servicios de calidad. Evidencia: designación de encargados de relaciones públicas y servicios municipales.	
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.	En la Junta Distrital los empleados dan como efectivo y satisfactorio el uso de la tecnología ya que atreves de la misma se pueden ofrecer mejores servicios por el alcance de comunicación con los clientes/ciudadanos Evidencia: link portal trasparencia y transaccional.	
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.	En nuestra organización nos adaptamos rápidamente a los cambios ya que estamos comprometidos a dar el mejor de los servicios a los ciudadanos. Evidencia: fotos coordinación de tareas en los departamentos. Fotos de trabajos en equipo.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.	La Junta Distrital de villa sombrero cuenta con un estupendo equipo de expertos, en los medios Directivos aplicados y comprometidos a dirigir con entrega y amor todas las asignaciones. Evidencia: Fotos de coordinación de las diferentes reuniones, fotos de mensajea de WhatsApp dividiendo trabajos en conjunto.	
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.	En la Junta Distrital de villa sombrero el diseño de gestión se ejecuta dese el despacho del Directora. Los mismos dependerán de las necesidades de los pueblos y luego se establecen las estrategias con todo el equipo para sí poder dar seguimiento a las ejecutorias. Evidencia: Fotos de encuentro Evidencia: fotos de reuniones de planificación y trabajos	
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.	Nuestra Junta Distrital asigna a cada departamento sus tareas y responsabilidades, dándole seguimiento constante al avance de los mismos. Evidencia: copias de los temas, evaluaciones en el Sismap, fotos de reuniones	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	Nuestra organización comparte ampliamente los nuevos conocimientos a fin de que las informaciones sean actualizadas y ejecutadas a tiempo con todo el personal. Evidencia: plan anual de capacitación, fotos del personal en capacitaciones.	
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	En la Junta Distrital tenemos una comunicación interna rápida y oportuna con los métodos de información. Evidencia: Grupos de WhatsApp, flotas, correos electrónicos. Evidencia: celebración de actividades como cumpleaños y días festivos, fotos reunión personal de servicios.	

6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.	En nuestra organización tenemos un excelente manejo de reconocimiento a los colaboradores reconociendo sus esfuerzos para obtener mejores resultados en cada proyecto. Evidencia: fotos de reuniones, almuerzos e incentivos, reconocimientos públicos a los empleados.	
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.	La Junta Distrital de Villa Sombrero mantiene un enfoque de planificación continua en la que se establecen cambios e innovación para la mejora de la organización y adecuándose a los tiempos. Evidencia: Fotos de reuniones, fotos de nuevas herramientas y equipos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	En la Junta Distrital se ejecutan reuniones muy a menudo con los departamentos para plantear soluciones como equipo ante cualquier tema de interés. Evidencia: Fotos de reuniones en departamentos trabajando con demás departamentos.	
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.	En la Junta Distrital de Villa Sombrero somos un equipo de apoyo estando siempre dispuestos a facilitar las condiciones laborales de todo el personal, estando al tanto de su salud y estabilidad emocional. Evidencia: Licencia y solicitud de permisos, solicitudes de vacaciones.	
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.	En la Junta Distrital de Villa Sombrero nuestro personal es considerado como parte Fundamental de la organización en donde las tomas de decisiones están arraigadas en su bienestar referente a la igualdad de condiciones, horarios y designaciones de responsabilidades.	

	Evidencia: Horario de trabajo, talleres de perspectiva de género para empleados.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	En la Junta Distrital de Villa Sombrero las instalaciones están acondicionadas con oficinas separadas y con ambiente de trabajo adecuado para la buena realización de las tareas asignadas. Evidencia: Fotos de las instalaciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.	La Junta Distrital de Villa Sombrero contribuye fielmente en el crecimiento profesional de sus colaboradores brindándoles las oportunidades de su formación para dar un buen servicio de calidad al ciudadano/cliente y además fortalecer su crecimiento. Evidencia: Horario flexible para estudios, fotos de empleados graduados, fotos de certificados.	

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.	En la Junta Distrital de Villa Sombrero nos esforzamos por motivar y empoderar a sus colaboradores con el fin de que puedan tomar sus propias decisiones a la hora de resolver un conflicto e imprevisto velando por que se mantenga siempre los valores de la organización. Evidencia: Fotos de reconocimientos, elevación de puestos a empleados.	
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.	La Junta Distrital de Villa Sombrero favorece de manera continua la capacitación de sus empleados por medio de los talleres impartidos por los órganos rectores del SISMAP para lograr los objetivos estratégicos de la organización. Evidencia: Registro de Participación, Certificados y Fotos	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.	En nuestra Junta Distrital cuando se presentan excusas o ausencia de uno de nuestro personal los departamentos organizan las tareas para que el servicio siga funcionando de manera normal. Evidencia: Licencia médica y solicitud de permisos	
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.	En la Junta Distrital de Villa Sombrero se involucra a todo el personal en las mejoras de las actividades para así tener el mejor de los resultados. Evidencia: Fotos de encuentro entre departamentos para coordinar actividades.	

3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.	La Junta Distrital de Villa Sombrero maneja los conflictos de interés que se propician a través de los departamentos y se solucionan con el trabajo en conjunto y la asignación de direcciones competente de cada departamento. Evidencia: Fotos de reuniones con empleados e inspectores de servicios directos.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.	La Junta Distrital de Villa Sombrero siempre participa en actividades relacionadas con la responsabilidad social para conservar las buenas relaciones y servicios institución/comunidad. Evidencia: Fotos de Programas con Medio Ambiente y Salud Pública, fotos de operativos de limpieza.	
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.	Nuestra Junta Distrital mantiene constante capacitaciones a todo el personal con miras a que la atención de servicio al cliente/ciudadanos sea de calidad ante cualquier queja o conflicto participando en su totalidad en las mismas. Evidencias: Capacitaciones cargadas al SISMAP, copia de informe de detección de necesidades, fotos de talleres con inap.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.	De acuerdo a las evaluaciones de desempeño realizadas por el departamento correspondiente nuestro personal presenta capacidades de productividad individuales que les permiten desarrollar las tareas asignadas con facilidad. Evidencia: Evaluación de Desempeño Cargadas al SISMAP *Rendimiento de cada departamentos	
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).	En la Junta Distrital de Villa Sombrero contamos con diversas vías de canales de información disponibles para el servicio y las diferentes informaciones de interés a los ciudadanos. Evidencia: Teléfono (flota), correo electrónico y oficinas, WhatsApp, YouTube, Instagram, Facebook. *Fotos equipos de oficina informatica.	
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.	Nuestra Junta Distrital concluye con éxito las jornadas de capacitación a todo su personal contando con la participación de todos hasta el final, ya que pertenece a las jornadas constantes de mejoras para dar un buen servicio. Evidencia: Plan de Capacitación Anual, fotos de los talleres.	
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.	Nuestra Junta, mantiene el reconocimiento individual y de equipos de trabajo a nuestros colaboradores, teniendo así un excelente clima laboral. Evidencia: Empleado del mes, Celebración del día de los Secretarios y otros.	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).	La Junta Distrital de Villa Sombrero, realiza con conciencia pública apoyo a todas las actividades deportivas y culturales, manteniendo participación activa en actividades humanitarias, realizamos actividades culturales abiertas al público. Evidencia: Programas de salud, reconocimientos de trofeos, medallas, carta de contrataciones de fiestas, aportes económicos para actividades culturales, premios a personalidades y grupos sociales	
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.	La Junta Distrital de Villa Sombrero está comprometida en que los procesos estén evidenciados y transparentados en el SISMAP y además contribuir a los comercios de la comunidad en su desarrollo. Evidencia: Plataforma del SISMAP	
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.	En la Junta Distrital de Villa Sombrero las opiniones de nuestra comunidad y grupos organizados comunican que es notable el antes y un después luego del inicio de esta administración que se ha dedicado a servir y transparentar los procesos trabajando de mano con la comunidad. Evidencia: Copias de opiniones en redes sociales y WhatsApp y cartas de agradecimientos	

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.	Nuestra Junta Distrital se preocupa por el desarrollo y seguridad de todos sus ciudadanos, creando mecanismos de seguridad, y ayudas a los negocios en su desarrollo. Evidencia: Foto lanzamiento de la Policía Municipal, y Reuniones con los comercios.	
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.	Nuestra Junta Distrital mantiene una política de transparencia en sus funciones de cara a los ciudadanos dando a conocer sus acciones de desarrollo en los resultados y obras a realizar. Evidencia: Reuniones con los sectores y Sociedad Organizada, Comentarios en las redes sociales, Rendición de Cuentas, Procesos en Portal de Compras y Contrataciones y evidencias al SISMAP MUNICIPAL.	
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.	Nuestra Junta ha recibido reconocimiento de los munícipes por la manera en la que ha transparentado los procesos en esta gestión, ya que ahora tiene un mayor acceso a sus funciones del gobierno local. Evidencia: Opiniones Positivas en las Redes Sociales, Evidencias cargadas al Sismap.	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).	La Junta Distrital de Villa Sombrero como institución pública realiza operativos y programas, en estas jornadas involucramos a diversos sectores incluyendo proveedores. Evidencia: Fotos operativos de limpieza, fotos de charla concientización COVID-19, jornada de Fumigación y descacharrizacion contra el Dengue junto a Salud Publica	
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.	En la Junta Distrital de Villa Sombrero mantiene las relaciones con autoridades relevantes, grupos organizados y personalidades de la comunidad. Evidencia: Fotos de visitas al despacho de la alcaldesa, juntas de vecinos, iglesias y cruz roja para trabajos continuos.	
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.).	En la Junta Distrital de Junta Distrital los medios de comunicación local les dan cobertura de interés a nuestras actividades y obras realizadas, planes y servicios que se llevan a cabo en la comunidad. Evidencia: Testimonios en redes sociales, canales locales y videos, etc.	

4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.	Nuestra Junta Municipal tiene programas de ayuda a las personas de nuestra comunidad que así lo necesiten manteniendo un apoyo equitativo en los sectores. Evidencia: Programas de ayudas, reuniones en sectores	
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.	Nuestra Junta Municipal participa en proyectos y actividades en apoyo a nuestro Distrito y por el bienestar de cada munícipe para tener mejores resultados en nuestro Distrito. Evidencia: Organizamos maratones para personas con casos graves de enfermedad que no tiene recursos, registro de ayuda a personas de bajos recursos, fotos de reuniones y actividades	
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.	La Directora de la Junta ha participado en conferencias compartiendo buenas prácticas con FEDODIM. También ha participado en congresos distritales, de las escuelas locales. Evidencia: Copia de cheques de viáticos e invitación	
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).	Si, hemos realizado operativos médicos, ayudas médica y de vacunación, charla de prevención del cáncer de mamá, jornadas de prevención contra el Dengue. Evidencia: Fotos, Copias de cheques de ayuda médicas y compras de medicamentos y fotos de operativos médicos	

8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se ha medido
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	Tenemos un sinnúmero de voluntarios dispuestos a colaborar en actividades de la organización, dígase grupos estudiantiles, Policía Municipal, deportistas y diferente grupos de interés. Evidencia: Fotos de jornada de limpieza y vacunación por operativos médicos, voluntarios policía municipal etc.	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.	Si, hemos alcanzado un nivel de eficacia de alta calidad en los servicios que ofrecemos, así como un valor positivo en nuestras redes sociales. Evidencia: Comentarios y nivel de satisfacción en Redes Sociales.	
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Si, hemos logrado significativos grados de satisfacción de nuestros ciudadanos y estos son muy efectivos con los servicios que ofrecemos. Evidencia: Buzón de sugerencia, redes sociales	

3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.	Si, hemos logrado un nivel de análisis comparativo muy satisfactorio, en respuesta de nuestros clientes con los servicios que ofrecemos en los que podemos verlo reflejados en los ingresos de dichos impuestos. Evidencia: Relación de Ingresos Informes mensuales, fotos de asistencia a talleres y seminarios en otras instituciones organizado por la liga municipal.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Nuestra Junta Distrital, ha realizado acuerdos con FEDODIM, ADOVA, MANCOMUNIDAD, en procura de que estos sean resultados favorables para nuestra Organización. Evidencia: firma de Contratos y acuerdos.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Nuestra institución realiza evaluaciones de desempeño en cada área de la institución. Evidencia: foto reuniones de informes y evaluaciones del personal.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Se han realizado las mejores de las innovaciones en nuestros servicios para obtener mayores resultados de los mismos. Evidencia fotos boulevard villa sombrero.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Nuestra Junta siempre se ha catalogado por cumplir cada una de las leyes impuestas por el estado. Acogiéndonos a la implementación de cada reforma del sector público de manera positiva. Evidencia Ordenanzas y resoluciones aprobadas en la sala capitular de esta junta municipal de villa sombrero.	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Si, logramos un nivel de eficiencia en el desarrollo y conocimiento de la gestión de RRHH a traves De los talleres impartidos por el Inap, Infotep y el ICAM. Evidencia: certificados, Fotos de Talleres	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	_Si, hemos innovado en procesos y mejoras en los que nuestra institución está a la vanguardia de cada proceso. Evidencia Agendas de trabajos en las diferentes áreas de la institución.	
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.	Si, hemos innovado en procesos y mejoras en los que nuestra institución está a la vanguardia de cada proceso. Evidencia fotos de visitas a otras institución	
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	Nuestra Junta Distrital cumple fielmente los acuerdos con los colaboradores, cuando esos sean necesarios, y las actividades que realizamos conjuntamente. Evidencia fotos y operativos de alumbrado de calle con edesur y la policía municipal.	
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.	Nuestra entidad valora el uso de la tecnología y las herramientas de trabajo modernas, para facilitar mejor desenvolvimiento en los procesos de la organización y comparamos precios. Evidencia: Fotos de equipos técnicos para escaneo e impresión.	
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	A pesar de que solo tenemos 1 año y 5 meses en el SISMAP, estamos en la posición #7 en el Ranking General con una puntuación de 81.71 %, lo que nos	

	hace sentir muy orgulloso del equipo de trabajo que poseemos. Evidencia ranking Sismap municipal	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		Aun 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.		Aun no se ha medido
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Si, mantenemos un fiel cumplimiento del presupuesto y nos mantenemos actualizados y enviados los informes a los organismos del estado de manera periódica. Evidencia carga al CIFE, SISANOC, copias de los informes físicos entregados en los organismos de control.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).	La eficiencia de costos permite seguir mejorando la calidad del servicio a los ciudadanos y el desenvolvimiento como servidores públicos. Evidencia: copia relación de compras MYPYMES, copias de facturas, reportes trimestrales, comparación de precios	

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