

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Junta de Distrito Municipal, El Limón, Samaná.

FECHA:

/30/07/2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Documento Externo
SGC-MAP

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Se formuló y desarrollo la misión y visión de la organización, conforme al marco legal que rige las entidades municipales. Evidencia: Fotos. Formulario de registro. Plan Estratégico para el Desarrollo Sostenible del Distrito Municipal El Limón. Año 2024	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	.	No se ha realizado.
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.		No hemos revisado la misión, visión y valores de la organización.
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos,		No hemos revisado la misión, visión y valores de la organización.

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.	Se realizó el taller de régimen ético en nuestra institución, impartido por el Ministerio de Administración Pública (MAP.) Evidencias: Fotos. Registro de asistencia.	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Se realizan reuniones periódicas con el personal administrativo y el personal ornato, parque, residuos sólidos y policía municipal a fin de dar seguimiento a los planes y proyectos de la organización, según la necesidad. Evidencia: Fotos Registro de asistencia.	

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

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

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>	<p>Contamos con nuestro manual de organización y funciones, siguiendo todos los procedimientos. Año 2024.</p> <p>Evidencias: Manual de organización y funciones colgado en nuestro portal web.</p>	
<p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>		<p>No hemos socializado el manual.</p>
<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>Se realiza, mediante la sala capitular, mediante resoluciones.</p> <p>Evidencia: Fotos. Resoluciones.</p>	
<p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p>		<p>No hay evidencia de que se alimente el sistema de gestión desarrollado.</p>

<p>6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se desarrolló un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos, en nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible del Distrito El Limón.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible del Distrito El Limón 2020.</p>	
<p>7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>	<p>Contamos con una persona asignada como enlace municipal del SISMAP, quien monitorea que todos los indicadores cumplan con los requisitos establecidos en la guía del SISMAP.</p> <p>Evidencia Carta de comité debidamente aprobada y sellada por la máxima autoridad.</p>	
<p>8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Se está aplicando el Modelo de Gestión de Calidad CAF. Hemos impartido el Taller CAF y estamos realizando la autoevaluación de la organización.</p> <p>Evidencia: Registro de participantes. Avance de la Guía CAF.</p>	
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>		<p>No hemos formulado ni alineado la estrategia de administración electrónica.</p>
<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>		
<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con redes sociales para comunicar las actividades y los eventos de la junta.</p> <p>Evidencia: Facebook. Instagram.</p>	

<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Hacemos reuniones periódicas con el personal, a fin de dar seguimiento a los planes y proyectos de la organización, según la necesidad. 2023.</p> <p>Evidencia: Registro de participantes. Fotos.</p>	
<p>13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se realizaron reuniones periódicas con el personal, a fin de dar seguimiento a los planes y proyectos de la organización, según la necesidad. Contamos con redes sociales para comunicar las actividades y los eventos de la junta.</p> <p>Evidencia: Registro de participantes. WhatsApp. Twitter. Facebook. Instagram.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p>		
<p>2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.</p>	<p>La institución cuenta con líderes que predicán con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>Evidencia: Registro de participación en las actividades Se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados.</p> <p>Evidencia: Convocatoria a los empleados</p>	

	Grupo de Whatsapp. Lista de asistencia.	
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.	En la junta se respeta y responde a las necesidades y circunstancias personales de los empleados, cuidando la integridad de cada uno, fomentando la igualdad y la equidad.	
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.	Se realizan reuniones informando al personal asuntos o temas relacionados con la organización a través de nuestro mural informativo, grupos de whatsapp, entre otras redes sociales y reuniones en la institución. Evidencia: Registro de participantes. Redes sociales. Mural informativo.	
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.	Apoyamos a nuestros empleados facilitando las herramientas necesarias para poder cumplir con su labor. Evidencia: inventario de activos fijos y órdenes de compras disponibles en el portal web.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se anima a los empleados mediante la delegación de autoridad, para los casos en que se requiera la representación del síndico.	

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).	En la junta apoyamos a los empleados en los casos que se requiera asistir a una capacitación. Evidencia Fotos. Certificados.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Premiamos a los empleados con reconocimientos e incentivos por los esfuerzos realizados en su lugar de trabajo. Año 2024. Evidencia: Fotos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Contamos con un listado de las juntas de vecinos actualizadas debidamente firmada y socializada por la sala de regidores, con las cuales trabajamos mano a mano en nuestra comunidad. Año 2024.</p> <p>Evidencia: Documentaciones de registro de las juntas de vecinos. Reuniones. Fotos.</p>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Existe un comité formados por cada uno de los presidentes que conforman las juntas de vecinos, clubes de madres, religiones, etc. Año 2024.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No se han identificado las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	En la junta nos regimos por la ley de los ayuntamientos 176-07, por tanto, nuestros productos y objetivos están alineados a las políticas públicas.	

<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).</p>	<p>El director de la junta forma parte de la MANCOMUNIDAD de Samaná, forma parte de la directiva de FEDODIM, pertenece además al CLUSTER Turístico, compuesto por otras asociaciones, donde se plantean y debaten las problemáticas de la comunidad y de la organización. Año 2024.</p> <p>Evidencia: Acta de conformación de directivas. Correos. Documentos.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.</p>	<p>Contamos con las redes sociales para publicar las actividades de la organización. Además, emitimos los informes trimestrales a DIGEPRES, Cámara de Cuentas y Contraloría y realizamos la rendición de cuentas de los 100 días.</p> <p>Evidencia: Informes Memoria 100días Redes Sociales Para comunicar y promocionar nuestros productos, contamos con las redes sociales para informar acerca de las actividades de la organización.</p> <p>Evidencia: Redes Sociales Fotos.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>	<p>Se analiza el Plan de Ordenamiento Territorial, además de las reuniones y asambleas del Presupuesto Participativo Municipal en la cual participaron el director de la junta, regidores, el encargado de la Oficina de Asuntos Municipales y algunos representantes de la sociedad civil del limón, Samaná. Año 2024.</p> <p>Evidencias. Hojas de Firma. Fotos.</p>	
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Hemos identificado a nuestros grupos de interés, como son: Centro Tecnológico, Centro Parroquial, confraternidad de pastores, escuela, La Cruz Roja, Junta de Vecinos, Defensa Civil, Los Bomberos, Policía Nacional, Policía Municipal, 911, La Marina, Cestur.</p> <p>Evidencia: Lista con los diferentes grupos de interés.</p>	
<p>3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>	<p>A través de la sala capitular se formulan estrategias para beneficio de la comunidad, dejando una decisión tomada por medio de resoluciones, siendo así el pueblo participe de la misma. Año 2024.</p> <p>Evidencia: Resoluciones. Fotos.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Estamos implementado el Modelo Gestión de Calidad Modelo CAF, hemos impartido el Taller CAF a todo el personal, creamos el Comité de Calidad y estamos aplicando el autodiagnóstico del modelo, para detectar las áreas de mejora y aplicar las acciones adecuadas para eliminarlas. Año 2024.</p>	

	<p>Evidencia: Carta de remisión comité de Calidad. Registro de participantes del Taller CAF Avances del autodiagnóstico.</p>	
<p>5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.</p>	<p>Contamos con una oficina de libre acceso a la información pública, también con redes sociales y un portal web, donde los ciudadanos tiene la disponibilidad de consultar e informarse de cómo se ejecuta el plan participativo en nuestra comunidad.</p> <p>Evidencia: Oficina de libre acceso a la información pública. Redes sociales Portal web.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>		No se ha realizado.
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>	<p>Involucramos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Año 2024.</p> <p>Evidencia: Lista de asistencia</p>	

<p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>	<p>Se motiva a las diferentes organizaciones de esta comunidad, a participar de reuniones donde se conversa sobre las necesidades de nuestro distrito y así poder abarcar con mayor responsabilidad el presupuesto participativo. Año 2024.</p> <p>Evidencia: Carta de convocatoria a las juntas de vecinos, clubes de madres, COE, al PMR, entre otras. Fotos.</p>	
<p>4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p>		<p>No hemos conformado la comisión permanente de género.</p>
<p>5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.</p>	<p>La junta realiza constantemente operativos ambientales, cuidando así las zonas silvestre, recogida de desechos sólidos en los ríos y mares. Orientando e informando a la comunidad la importancia de la reducción de la contaminación. Año 2024.</p> <p>Evidencia: Fotos.</p>	
<p>6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Contamos con un plan anual de compras. Año 2024.</p>	

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>		No se ha realizado.
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>		No hemos ejecutado de manera cronológica el Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible del distrito.
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>Nos reunimos periódicamente para comunicar estrategias para llevar a cabo en la comunidad, logrando también invitar a que puedan participar de las secciones realizadas por el consejos de regidores y a las rendiciones de cuentas, donde se informa cada uno de los resultados alcanzados he invertido en el distrito.</p> <p>videncia: Fotos Publicidad de la rendición de cuenta en nuestras redes sociales.</p>	
<p>4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p>	<p>Actualmente socializamos cada meta propuesta por el equipo, monitoreando los avances de cada tarea, por ejemplo en el sismap municipal comunica cuantas tareas pudo lograr. Proponemos metas en cuentas la transparencia en nuestro portal web y la oficina de libre acceso a la información pública.</p>	
<p>5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se realiza el monitorea a través del sismap municipal y del portal web de la junta. Logramos medir el nivel de transparencia que tiene cada departamento y el nivel de avance del personal. Año 2024.</p> <p>Evidencia: Sismap.</p>	

	Portal web.	
--	-------------	--

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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La institución cuenta con varios equipos tecnológicos, para promover el mejor uso de la tecnología.</p> <p>Evidencias. Compras de laptops, teléfono inteligente para las oficinas y televisor inteligente para el departamento de la junta en el área de recepción.</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.</p>		<p>No utilizamos la cultura de la formación de benchmarking o bechlearning.</p>
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se publican a través de nuestro portal y diferentes medios de difusión. Año 2024.</p> <p>Evidencias: Documentos. Fotos.</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Actualmente se promueve a que los empleados elaboren propuestas innovadoras para la mejora de la gestión, escuchan las propuestas de los colaboradores y se ejecutan las que son factibles.</p> <p>Evidencias: Mediante el buzón de sugerencias donde se depositan quejas, necesidades y sugerencias de los empleados.</p> <p>Reuniones para que los empleados expresen las</p>	

	diferentes propuestas. Formulario de registro. Fotos.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.	Se asegura la disponibilidad de los recursos a través del presupuesto anual. Evidencia: Presupuesto Anual.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Monitoreamos los resultados de los indicadores del sismap, para verificar donde podemos mejorar cada resultado que nos proponemos. Año 2024.	

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.	Identificamos las necesidades actuales de la organización por medio de la detección de las necesidades, del personal a través de herramientas como evaluación del desempeño, de los diferentes departamentos y del personal de la junta. Año 2024. Evidencia: Formulario de evaluación.	
2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.		No contamos con política de recursos humanos.

3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No contamos con manual y política de recursos humanos.
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	Tomamos en cuenta su hoja de vida (curriculum) para evaluar las competencias, liderazgo y habilidades por el cual se desempeñara en la junta.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se desarrolla gracias a la Evaluación del desempeño. Año 2023. Evidencias: Formularios de evaluación de desempeño ya calificado.	
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.		No se evidencia.
7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Se aplica contratando sin discriminar, tomando en cuenta el curriculum de las personas que aplican. Evidencias: Documentación personal.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Contamos con un Plan Anual de Capacitación mediante el cual se actualizan las competencias de los empleados a través de los cursos y talleres preparados por los diferentes programas de educación continua. Año 2024.</p> <p>Evidencias: Hojas de asistencias. Certificados. Convocatorias.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>		No se evidencia.
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>		No se evidencia.
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>		No se evidencia.
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p> <p>Evidencias: Resoluciones</p>	

	Evidencias: Resoluciones, designación del director.	
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).	Mediante el Plan Anual de Capacitación donde de manera virtual y presencial se capacitan a nuestros empleados. Año 2024. Evidencias: Convocatoria. Documentos de identidad de los empleados. Hojas de asistencias virtuales y certificados.	
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.	Se han planificado 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. Evidencias: Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible del Distrito Municipal. Charla intrafamiliar, fotos.	
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.		No se ha realizado.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se ha realizado.

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>Se promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: Eventos, Redes Sociales, asambleas</p>	
<p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>	<p>Se involucran a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo, sindicatos) estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. Año 2024.</p> <p>Evidencias: Listado de asistencia para la realización del Plan Estratégico.</p>	
<p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>	<p>Nos reunimos periódicamente y evaluamos las competencias de cada quien.</p> <p>Evidencias: Fotos. Documentos. Hojas de firma.</p>	
<p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>	<p>Todos los empleados cuentan con su carnet de identidad y el uso de uniformes tanto de oficina como el personal de Recolección de residuos sólidos. Año 2024</p> <p>Evidencias: Fotos. Uniformes. Carnet. Documentación que lo confirma.</p>	

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.</p>	<p>Se aseguran buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>Evidencias: Infraestructura adecuada. Personal de apoyo en limpieza.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a</p>	<p>En nuestro departamento de recursos humanos contamos con formulario de permisos y licencias médicas cuando se requiere y de maternidad.</p> <p>Evidencia: Formulario de permiso.</p>	
<p>8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.</p>	<p>Se respetan las licencias por motivo de maternidad o paternidad. Año 2024.</p> <p>Evidencias: Formulario de maternidad o paternidad.</p>	
<p>9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Desde el año 2022 hasta la actualidad.</p> <p>Evidencia: Empleados discapacitados (no vidente).</p>	
<p>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,</p>	<p>Se incentiva mediante el empleado del mes, el cual recibe una compensación económica por el rendimiento de sus labores. Año 2024.</p> <p>Evidencias: Fotos. Cheques.</p>	

culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		
II) 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.	Mediante una asamblea se constituyó la Asociación de Servidores Públicos (ASP). Año 2024. Evidencias: Documentación. Resoluciones. Fotos.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>I) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>Hemos identificado los socios claves y proveedores de productos: Talonarios Colmado Economía, Colmado Ana María, Ferretería Maxtools, Ferretería Hermanos Esteban, D y R Technology, Comedor Luz, colmado Arieslys, entre otros. Año 2024.</p> <p>Evidencia: Facturas. Cheques.</p>	

<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se ha desarrollado y gestionado acuerdos a través de Obras públicas, Interior y policía, Inap etc. Año 2024.</p> <p>Evidencias: Fotos. Documentos. Reuniones. Acuerdos interinstitucionales.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Cada socio cumple un rol importante para la junta ya que suplen las necesidades que presente la misma, tomando en cuenta un grado de responsabilidad excelente el cual permite tener buena relación entre las partes interesadas.</p>	
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se ha hecho acuerdo con una empresa de rodaje de películas en nuestra zona, donde ha tenido que utilizar la comunidad (espacios específicos) por un tiempo de larga duración. Año 2022.</p>	
<p>5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Los proveedores que le suplen a la junta deben de cumplir con los requisitos que establece la ley de las compras y contrataciones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios;</p>	<p>Hemos incorporado a los munícipes en las diferentes iniciativas de consultas. Con agrupaciones o asociaciones tales como el Consejo Económico y Social, Asociaciones de comerciantes, y la Asociación Estudiantil.</p> <p>Evidencias: Listado de participación o registro de firmas. Fotos de actividades.</p>	

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.	La junta participa en reuniones de las distintas juntas de vecinos que están bajo un registro, logrando así obtener informaciones de las necesidades de la comunidad y las posibles metas en un futuro, dando la oportunidad de que cada munícipe exprese de manera libre estrategias a seguir. Años 2024. Evidencias: Fotos. Registro de asistencia.	
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.	Actualmente la junta posee un mural de información, en el cual presentamos una variedad de servicios, como certificaciones, carta de permisos, entre otras, también está colgado en el portal web. Evidencia: Fotos del mural. Portal web.	

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).		No se ha realizado.
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.		No se ha medido.

3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se fundamentan las decisiones de inversión acuerdo a las necesidades de los munícipes. 2024. Evidencia: Solicitudes de la sala capitular	
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.	En la actualidad la junta utiliza el sistema de SIAFIM, para tener un control de los gastos y tener una evaluación transparente.	
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.		No se ha realizado.
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	En esta Junta se delega y descentraliza las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. Año 2024. Evidencia: Comunicación por escrito	
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).	En la página web de la junta están todos los relacionando con lo financiero, donde los munícipe tienen total facilidad de consultar los gastos de la junta, incluyendo presupuestos, nominas, p1, p4, trimestrales, etc. Evidencias: Página web de la junta.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>En esta junta estamos desarrollando un plan de capacitación con el INAP que se va ejecutando según lo convenido. Año 2024.</p> <p>Evidencias: Documentos. Formularios. Registro de asistencia.</p>	
<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>		No se ha hecho
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>A través del centro tecnológico comunitario (CTC), que nos ofrece una gama de capacitaciones, tales como programa completo de Word, Excel, Publisher, Power Point, entre otros. Años 2022.</p> <p>Evidencia: Certificaciones.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>A través de acuerdos actualizados con INFOTEP, CLOSTER TURISTICO, nos proporciona talleres y asambleas de aprendizajes para los empleados de la junta.</p> <p>Evidencias: Acuerdos Fotos</p>	

<p>5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.</p>	<p>Contamos con la oficina de libre acceso a la información, donde cada uno de esos parámetros se puede solicitar, pero también, en los diferentes portales de la institución se pueden encontrar. Año 2024.</p> <p>Evidencias: Documentos en físico y digitales. Formularios y portal web.</p>	
<p>6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Comunicaciones vía flota, grupo de WhatsApp, correos, circulares, cartas.</p>	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En la actualidad la junta cuenta con cada uno de los departamentos debidamente equipados con computadoras, internet, impresoras y materiales gastables.</p> <p>Evidencias: Facturas. Cotizaciones. Fotos de los equipos.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Es de gran impacto tener y monitorear los equipos de trabajo porque esto garantiza la rapidez y la calidad del servicio brindado. Contamos con una persona que monitorea.</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)</p>		<p>No se hace.</p>

4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Mayor parte de las informaciones son guardadas en una nube (google Drive), además tenemos una persona con la capacidad de utilizar la creatividad e innovación en cuantos a informaciones, flyer o invitaciones realizada por la junta.	
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	En la actualidad contamos con un portal web, donde los usuarios podrán encontrar una gama de servicios que brindamos en la junta, formulario de solicitud de informaciones, además por vía de correo de la junta se solicitan diferentes tipos de certificaciones. Evidencia: Página 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 hace.
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 hace

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Se asegura un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos. Contamos con parqueos, oficinas individuales y equipadas. Evidencias: Local. Oficinas.	

	Fotos.	
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.	Se asegura un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados, de tal manera que los empleados y munícipes se sientan a gusto y en un establecimiento agradable.	
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.		No se ha realizado.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Contamos con espacios público, el cual diferentes instituciones, religiosas, deportivas, educativas, juntas de vecinos, clubes de madres, asociaciones, entre otra, nos solicitan la disposiciones de la misma. Evidencia: Cartas de solicitudes.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.		No se evidencia.
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	La junta cuenta con un espacio disponible para que el usuario tenga la facilidad de estacionarse. Se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. Evidencias: Dos motores Policía Municipal (Marca ZK150). Carro fúnebre (Dodge),	

Un camión compactador para uso desechos sólidos.
Una ambulancia (Marca Ford).

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>		No se hace.
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>		No se hace.
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)</p>		No se hace
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>		No se hace.
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.</p>	<p>Por medio de la sala capitular, la junta se ha visto en la obligación de abrir espacios públicos, mediante resoluciones y llegar hasta tribunales. Entre año 2022</p>	

	y 2023. Evidencias: Resoluciones. Foros. Sentencias.	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se ha realizado.
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se hace.
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se ha realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se ha realizado.

<p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>		<p>No se ha realizado.</p>
<p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>	<p>La junta tiene un horario flexible para todos los municipios, brindando un servicio de calidad, brindándole al pueblo la delicadeza de lo solicitado y sobretodo cualquier tipo de formato.</p>	

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>		No se ha realizado.
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>	<p>Se desarrolla un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>Evidencias: Documentaciones enviadas a la cámara de cuenta, Map. DGIEG. Presupuesto.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>		No se hace.
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		No se hace.
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>		No se hace.
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>		No se hace.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.</p>		No se ha medido.
<p>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).</p>		No se ha medido.
<p>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).</p>	<p>El 89% de los munícipes participan de las secciones que realiza la sala capitular, juntas de vecinos, iglesias, entre otras organizaciones.</p> <p>Evidencia: Fotos. Resoluciones.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de</p>		No se ha medido.

la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p>	<p>Se cuenta con una página de libre acceso a la información, página institucional. Físicamente se cuenta con rampas de acceso, todos los servicios son brindados diariamente y en horario laborable. Por el momento no hemos tenido quejas por un mal servicio, el 90% de los munícipes estas satisfecho del servicio brindado.</p> <p>Evidencias: Buzón de sugerencias.</p>	
<p>2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.</p>	<p>Un 78% de los comunitarios están satisfechos con el tiempo de espera según lo solicitado, y el cliente siempre se lleva lo solicitado. Hasta el momento no hemos recibido quejas de algún usuario por no recibir un servicio.</p> <p>Evidencias: Buzón de sugerencias.</p>	
<p>3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Se ofrecen 05 servicios propios de la junta (recogida de basura, permisos de construcción, permisos de uso de espacios públicos, servicios fúnebres, servicio de ambulancia entre otros) para todos los sectores que hacen vida tanto en la parte urbana como rural del distrito.</p> <p>Evidencias: Camiones de desechos sólidos.</p>	

	Personal de recogida. Choferes.	
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se ha realizado.
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 junta tiene la obligación de cuidar y velar la integridad de los munícipes, por tal razón la confianza es valorada de excelente maneras. 100% de los munícipes lo valoran positivo. Raizado 2024. Evidencias: Buzón de sugerencias.	
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se ha medido.
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se ha medido.

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

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

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

<p>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>	<p>La junta cuenta con un personal capacitado donde los servicios y prestaciones se realizan en un tiempo prudente, logrando que el 94% los munícipes se sientan satisfechos del servicio brindado por la persona indicada o correspondiente al departamento.</p> <p>Evidencia: Buzón de sugerencias.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>		No se ha medido.
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.</p>		No se ha medido
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (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.	Contamos con 4 contratos actualidad de canales informativos. Contamos con la Oficina de Libre Acceso a la información y un RAI, a fin de tener disponible toda la información requerida por los ciudadanos, redes sociales y pagina web. Evidencia: Oficina OAI. Nómina del RAI.	
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.	Cumplimos al 100%. Todos los meses la junta publica informaciones actualizadas en la página web, por ejemplo, nominas, mural informativo, trimestrales, entre otros. Evidencia: 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.		No se ha realizado.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se ha realizado.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Horario: de 8:00 a.m. a 02:00 p.m. horario de oficina.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	En los casos de certificaciones: en menos de 1 hora, si procede, y máximo tres días.	
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.	Esta junta ofrece los siguientes servicios a un costo de: - Certificaciones: 100 pesos según el caso. - Mensura: cientos cincuenta \$150.00 - Declaración tardía, \$150 pesos. (Gestión del alcalde Pedáneo.) - Certificación de vida, \$200 pesos. - Licencia de Construcción: el 2.5 % por cada mil pesos, según la ley. - Uso de suelo: el 5% del valor de precio a usar. - Recolección de desechos sólidos: Por categoría,	

	según el negocio, mínimo \$200.00 y máximo \$1,000.00	
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.		No hay evidencia de disponer la información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p>	<p>Un 70% de los grupos de interés convocados asisten a la participación y selección de presupuesto participativos. Tales como juntas de vecinos, clubes de madres, educativa y deportiva.</p> <p>Evidencia: Convocatorias Grupo de whatsapp. Fotos</p>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se ha realizado
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se ha realizado.

5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha realizado.
---	--	---------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se ha evidenciado
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se ha evidenciado
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se ha medido.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Documento Externo
SGC-MAP

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>		No se ha medido.
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>	<p>Siempre se reúne a todo el personal de la junta cuando el director tiene algún tema importante la cual se pueda llegar a tomar una decisión importante para la comunidad, donde el 90% acude a lo solicitado. Realizando también talleres de fortalecimiento de aprendizajes en el año 2024.</p> <p>Evidencia: Registro de asistencia. Fotos.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p>		No se ha medido.
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>		No se ha medido.

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No hemos realizado encuesta sistemática del personal.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se evidencia.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se evidencia.
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.	85% de la población aprueba el buen manejo de la digitalización. Contamos con buen equipo tecnológico y el personal debidamente capacitado para elaborar trabajos que ofrecemos de digitalización en nuestra junta. Realizada en el año 2024. Evidencia: Buzón de sugerencia.	
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se ha medido.

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>		No hemos realizado encuesta de clima.
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.</p>		No se ha medido.
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p>		No se ha medido.
<p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>		No se ha medido.
<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>		No se ha medido.
<p>6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.</p>	<p>100% del personal está satisfecho. La junta hace reconocimientos al personal más sobresaliente en su área de trabajo por cada esfuerzo y responsabilidad que desempeña al momento de realizarlo que le corresponde.</p> <p>Evidencia: Fotos. Videos. Reconocimiento.</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		No se ha medido.
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.	La junta mantiene un horario de trabajo flexible donde el personal tiene la facilidad de realizar otras tareas en su diario vivir, el horario establecido es de 8:00 am hasta las 2:00pm. Evidencias: Libro de control de asistencia laboral.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se ha medido.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	100% de los empleados están en espacios cómodos y ambientes agradables. La junta cuenta con espacios de oficinas con un buen ambiente laboral agradable, debidamente acondicionadas y equipada según la necesidad laboral. Evidencia: Buzón de sugerencia.	.

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

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con 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 renunciaciones de personal, etc.</p>		No se ha medido.
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>	<p>La junta cuenta con un personal muy colaborador, siempre están disponible para asistir a todas las actividades convocada por el gobierno local, el 90% de los empleados asisten. Año 2024.</p> <p>Evidencia: Fotos. Formulario de asistencia.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>		No se evidencia.
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.</p>	<p>96% del personal cumple siempre con las convocatorias para las actividades que realizamos de ayudas sociales y comunitarias, también contamos con un grupo llamado esperanza por un limón verde, el mismo nos colabora como voluntarios.</p> <p>Evidencia: Fotos.</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones</p>	<p>90% del personal ha tomado capacitaciones sobre, servicio y atención al cliente, que sostuvo una duración de 30 días de año 2022. Esto quiere decir que nuestro personal está capacitado para recibir al ciudadano que nos visite.</p> <p>Evidencia: Certificados. Fotos.</p>	

para mejorar el trato a los munícipes.		
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>		No se ha evidenciado.
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).</p>	<p>11 de 15 equipo tecnológico tienen un buen manejo de las herramientas digitales que posee la junta, permitiendo así un trabajo eficiente, de calidad y al tiempo ofrecido.</p> <p>Evidencia: Equipos tecnológicos.</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.</p>	<p>El 90% del personal de oficina toman las capacitaciones solicitado por la junta, cumpliendo con sus deberes de ser capacitado para poder resultados positivos en el trabajo realizado en el ambiente laboral.</p> <p>Evidencia: Fotos. Certificados.</p>	

4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.	La junta premia y reconoce a los empleados más destacados en el año. Se entregan alrededor de 10 reconocimientos en el año 2024.	
	Evidencia: Fotos. Premios.	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>	<p>La junta ha realizados en el año 2023 obras muy significativas a personas de bajos recursos, por ejemplos construcción de casas (45), reparaciones (187), raciones alimenticias (10,000) asistencia médica con la ambulancia. Aporta actividades a la educación de intercambios útiles escolares por plásticos.</p> <p>También la junta hace y patrocina eventos deportivos y religiosos de la comunidad, ha facilitado espacios públicos para realizar jornadas de vacunación, entrega de tarjetas de comida y de salud.</p> <p>Evidencias: Fotos. Cheques de donaciones. Documentos. Recibos de pago.</p>	

<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>	<p>Los munícipes y los medios de comunicaciones, expresan sus opiniones a través de nuestras redes sociales sobre de como nuestra junta se maneja a nivel del espacio medio ambiental. Siendo el 89% de la población con mayor satisfacción. Año 2024.</p> <p>Evidencia: Facebook. Instagram. Grupos sociales de whatsapp.</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>	<p>La junta promueve lo que es el sector turismo ya que muchas familias se benefician del Limón. Logrando así crear espacios públicos con murales alusivos al ecoturismo y paradas de moto-conchos con significado de turismo interno. 97% de los munícipes están satisfechos. Año 2022.</p> <p>Evidencia: Buzón de sugerencias.</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>	<p>La junta realiza convocatorias abiertas y formales a toda la comunidad a participar de las rendiciones de cuentas de cada año, involucrando al sector privado y sobre todo al sector público. De 200 convocados 180 acuden al llamado. Ultima redención de cuenta 2024</p> <p>Evidencias: Fotos. Videos. Convocatoria en las redes. Invitaciones formales.</p>	

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

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>	<p>Se ha realizado en el año 2023; 4 competencias de carreras a pie donde los empleados de la junta la han organizado, al junto de fundación seacology, haciendo también competencia de fotografías dedicada a los manglares de nuestros ríos y playas. 1 Carreras de caballos con motivo a una tradición de la comunidad, logrando tener resultados positivos de medición a la junta. Evidencia: Premios. Cheques. Fotos. Videos.</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p>	<p>La junta ha realizado 8 conferencias con diferentes instituciones de nuestro país, logrando también intercambiar conocimientos con otras juntas. Realizadas en el 2022. Evidencia: Fotos Registro de asistencia.</p>	

7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No se evidencia.
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 evidencia.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	Contamos con un grupo llamado, esperanza por un Limón verde integrado por 15 personas, quienes colaboran como voluntarios en diversas actividades u organizaciones realizada por la junta, el cual pertenece activo en la actualidad. Evidencia: Fotos.	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se evidencia.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencia.

3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se evidencia.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	100% de cumplimiento. Tenemos un acuerdo con la DGcine y lo estamos implementados. Contrato actualizado al año 2024. Evidencia: Contrato. Fotos.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha realizado.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

<p>4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.</p>	<p>100% de cumplimiento. Contamos con contratos televisivos y radiales, donde programas informativos, dan publicidad a la junta. Tenemos un acuerdo con la DGcine y lo estamos implementados. Los cuales han sido actualizado en este año 2024.</p> <p>Evidencia: Contratos. Fotos.</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).</p>	<p>La junta está posicionado en un 41 con 51.84% del Ranking del sismap.</p> <p>Evidencia: Sismap municipal.</p>	
<p>7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>		<p>La junta no ha realizado plan de auditorías internas.</p>
<p>8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.</p>	<p>La junta ha logrado ganar 1 camiones, incentivos y numerosos reconocimientos (13), a través de la liga municipal de los ayuntamientos y otras organizaciones (religiosas, educativas, turísticas y televisivas). Entre el año 2022-2023</p> <p>Evidencia: Fotos.</p>	
<p>9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>100%. Se puede evidenciar en el sismap municipal.</p> <p>Evidencia: Documentación suministrada a contraloría.</p>	
<p>10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo</p>		<p>No se evidencia.</p>

posible).		
-----------	--	--

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