

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

JUNTA MUNICIPAL DE BAYAHIBE

FECHA:

31/01/2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Contamos con misión, visión y valores orientados al desarrollo del pueblo.</p> <p>Evidencias: Misión, Visión y valores en cuadros dentro de la institución.</p>	<p>No se ha medido planes de desarrollo sostenible ni Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</p>
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Si, nuestro marco de valores fue alienado con nuestra misión y visión enfocándonos en un mejor servicio y desarrollo tanto institucional como a nivel de la población.</p> <p>Evidencias: Fotos de la misión, visión y valores.</p>	<p>No se ha medido la participación comunitaria.</p>
<p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Si, trimestralmente se realizan reuniones de socialización.</p> <p>Evidencias: Reuniones</p>	<p>No se ha medido todas las capacitaciones requeridas para nuestros colaboradores.</p>

<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.</p>	<p>La misión, visión y valores de nuestra institución se le hace revisión cada año, antes de realizar el presupuesto para el siguiente año se revisan las mismas para ponernos acorde con los avances tecnológicos.</p> <p>Se han realizado charlas junto a la Fundación Dominicana de Estudios Marinos, Inc. (FUNDEMAR) sobre el avistamiento de ballenas jorobadas por nuestras costas y sobre el blanqueamiento de corales.</p> <p>Evidencias: La página principal del presupuesto cada inicio de año. Foto de la misión, visión y valores colgados en nuestra institución. Fotos en las charlas de FUNDEMAR</p>	<p>No se ha medido la concientización a la población sobre el cambio climático.</p>
<p>5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Contamos con reglamentos que se le dicen a cada empleado al entrar a trabajar en nuestra institución, se realiza rendición de cuentas invitando a todo el pueblo a participar en la misma para que estén al tanto de todos los ingresos y gastos de nuestra institución, a la vez a cada empleado se le reitera como solucionar cualquier conflicto.</p> <p>Evidencias: Fotos en las redes sociales. Oficina de Libre acceso a la información. Recientemente portal transaccional de compras y contrataciones.</p>	<p>No se ha medido</p>
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>Si cada día se refuerza la confianza, la lealtad y el respeto entre nuestros colaboradores desde el alcalde hasta los empleados de la recolección de desechos sólidos.</p>	<p>No se ha medido refuerzo la comunicación.</p>

	<p>Evidencias: Fotos en redes sociales. Cenas navideñas todos compartiendo. Cursos y charlas todos juntos.</p>	
--	--	--

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>Estamos en proceso de la realización de nuestro organigrama para así poder socializar con cada uno de nuestros colaboradores sus funciones y como es nuestra organización y de que trata.</p> <p>Evidencias: Carta de nombramiento de encargada de compras y contrataciones. Nombramiento de encargada de libre acceso a la información pública.</p>	<p>No se ha medido la creación de un área de planificación y desarrollo.</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 se ha medido la elaboración del manual de funciones.</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 medido la investigación de indicadores donde se pueda medir y evaluar el desempeño. No contamos con objetivos y resultados de cada área y tampoco medimos los resultados solo realizamos la evaluación del desempeño.</p>
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>		<p>No se ha medido un Consejo de Desarrollo Municipal.</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>Contamos con un sistema contable SIAFIM en este le damos seguimiento a lo que son las nóminas, entrada y salida de empleados y a todo el proceso contable, ayuda a cualquier munícipe en caso de que la necesitará. Evidencias: Cheques a personas de escasos recursos ya sea para gastos médicos o canasta familiar. Donación de medicamentos. Donación de gas</p>	<p>No se ha medido un Sistema para medir el rendimiento</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>El sistema de control interno que utilizamos en el sistema contable y no contamos con sistema de gestión de riesgos. Evidencias: SIAFIM</p>	<p>No se ha medido investigación sobre el sistema de gestión de riesgo para implementarlo en nuestra institución.</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>Si recientemente hemos realizados varias pequeñas reuniones para socializar sobre los avances que vamos teniendo, cada día aprendiendo cosas nuevas. Evidencias: Fotos de reuniones. Reuniones para socializar luego de cada curso.</p>	<p>No se ha medido la elaboración de evidencias de todas las actividades realizadas.</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>No se ha medido ningún sistema de calidad. Implementación de un sistema de calidad.</p>
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>		<p>No se ha medido estrategias 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>Por el momento el método que utilizamos para el desarrollo de los procesos y la gestión de proyectos es mediante el habla se realizan pequeñas reuniones y se explica que es lo que se quiere realizar y cuales actividades realizará cada uno, las condiciones de trabajo en equipo son muy buenas. Evidencias: fotos de reuniones donde se mencionan los puntos a trabajar.</p>	<p>No se ha medido la creación de un método para el desarrollo de los procesos y la gestión de los proyectos.</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>Si contamos con diferentes medios de comunicación. Evidencias: Uso de los teléfonos, radios de comunicación entre los empleados, redes sociales tales como Facebook e Instagram, portal institucional y portal de transparencia.</p>	<p>No se ha medido la implementación de un mural informativo.</p>
<p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Si siempre se muestra el compromiso con la innovación y la cultura de mejora continua tanto así que cuando el director no puede asistir algún taller o congreso siempre investiga para saber si puede asistir alguien más para que informe a la institución y no quedar rezagados. Evidencias: Asistencia a los talleres de la DIGECOG, cursos del INAP, diplomado en CAPGEFI</p>	<p>No se ha medido la mejora de la asistencia a los cursos y talleres.</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>Siempre se realizan reuniones para comunicar a todos los empleados, juntas de vecinos e iglesias los cambios además de que se escucha la opinión de cada uno con respecto a lo conversado en las reuniones. Evidencias. Reuniones trimestrales, en casos de emergencia mensuales o diarias.</p>	<p>No se ha medido la invitación a más miembro de la población no solo las juntas de vecinos y las iglesias.</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
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	En nuestra junta nuestros líderes siempre nos inspiran y motivan a darle nuestra opinión sin discriminación. Evidencias: reuniones en la que cada empleado da su opinión.	No se han medido las fotos de las reuniones de motivación a las redes sociales.
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.	La organización si predica con el ejemplo cumplimiento con los valores y objetivos, se han creado varios equipos de trabajo y se ha realizado un buen trabajo en equipo siendo íntegros, brindando empoderamiento y participación a los demás. Evidencias: Equipo para la confección de las canastas navideñas. Equipo para organizar las filas para donar útiles escolares. Equipo de recolección de desechos sólidos.	No se ha medido brindarles más facilidades de innovación y empoderamiento y que de paso puedan crear nuevas habilidades.
3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación en tema de reuniones de encargado y asistente EVIDENCIA: registro de participación, grupo de WhatsApp	
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.	Por el momento todo se informa a los empleados mediante reuniones periódicas, en cuanto a la comunidad se informa por redes sociales. Evidencias: Reuniones periódicas. Información en redes sociales.	No se ha medido la creación de un mural informativo y mejor manejo del portal web.

<p>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.</p>	<p>Si brindamos apoyo, así como también ofrecemos ayuda, motivación de que si puede hacerlo solo, pero si necesita ayuda que no tema en pedirla para mejorar su trabajo y cualquier actividad que esté realizando. Evidencias: Ayuda a la encargada de compras y contrataciones. Ayuda y soporte a la encargada de libre acceso a la información.</p>	<p>No se ha medido el empoderamiento en los empleados.</p>
<p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Si los empleados se le ha delegado de autoridad para la división de las diferentes actividades de la junta. Evidencias: Fotos y videos en las redes sociales.</p>	<p>No se ha medido curso de oratoria</p>
<p>7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Si promovemos la cultura de aprendizaje porque el que no va aprendiendo se queda estancado y se vuelve obsoleto. Evidencias: Asistencia a cursos presenciales. Asistencia a cursos vía zoom, teams, google meet.</p>	<p>No se ha medido la participación en los cursos y otras actividades.</p>
<p>8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Si, los esfuerzos de los colaboradores se premian siempre ya sea con incentivos (dinero) para motivarlos a realizar su trabajo cada día mejor y hasta certificados. Evidencias: Fotos en redes sociales de entrega de certificados y efectivo. Cheque de compensación o incentivos por resultados.</p>	<p>No se ha medido la mejora de los conocimientos tecnológicos de algunos colaboradores y realizar más entregas de reconocimientos.</p>

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>Si, en cada reunión ya sea política o comunitaria se pelea por las necesidades básicas tanto del pueblo como de la organización.</p> <p>Evidencias. Fotos y videos en las redes sociales (Facebook)</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Sí, siempre tratamos de tener relaciones cordiales con las diferentes autoridades políticas, juntas de vecinos etc. así evitamos futuras complicaciones.</p> <p>Evidencias: Fotos de reuniones con las Juntas de vecinos, comunicaciones.</p>	<p>No se ha medido más unión de parte de las diferentes juntas de vecinos.</p>
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>De las políticas públicas más relevantes para nuestra organización es la educación, la salud y el desarrollo social siempre tratamos de incorporar lo más que podamos las políticas públicas en la organización siempre estando al tanto de que repercusiones pueden tener las mismas.</p> <p>Evidencias: Redes sociales.</p>	<p>No se ha medido una guagua para el transporte escolar para los niños que deben trasladarse desde otras zonas.</p>
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>Si se alinea el desempeño de la organización a las políticas públicas no siempre alineándose en cuanto a las políticas territoriales ni sectoriales.</p> <p>Evidencias: Ley 176-07</p>	<p>No se ha medido el desarrollo del desempeño de la organización en cuanto a las políticas territoriales y sectoriales.</p>

<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).</p>	<p>Queremos desarrollar asociaciones por el momento solo tenemos en el pueblo una asociación de vendedores y una de artesanos. Evidencias. ASAVEBA Asociación artesanos flor de Bayahibe. Asociación de hoteles Romana-Bayahibe.</p>	<p>No se ha medido gestionar la realización de las diferentes asociaciones.</p>
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>		<p>No se ha medido la creación de una asociación de profesionales.</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>Si se promueve la conciencia pública, aunque como en todos lados siempre aparece quien hable mal de los demás, no contamos con desarrollo de marketing. Evidencias: Redes sociales.</p>	<p>No se ha medido un desarrollo de marketing</p>

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p>	<p>Si nuestro director analiza el entorno junto al concejo de regidores sobre los cambios alrededor del mundo o de la nación para tomar en cuenta de que manera nos podemos ver afectados como distrito. Evidencias: Fotos de las reuniones</p>	<p>No se ha medido cuando se realizan estas actividades realizar fotos y videos para subirlos al portal web y las redes sociales como evidencias.</p>
<p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Si periódicamente se realizan levantamientos para conocer las necesidades de los lugares más vulnerables y necesitados. Evidencias: registro de los levantamientos para conocer las necesidades.</p>	<p>No se ha medido la creación de fotos y videos para tener documentación y evidencias de los levantamientos.</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.	Si estamos enfocados en analizar las reformas sectoriales junto con nuestro concejo de regidores para buscar el mayor beneficio para el pueblo. Evidencias: Reuniones	No se ha medido la redefinición de las estrategias para que las reformas sectoriales sean más efectivas.
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	se analiza que sería lo más conveniente y beneficioso tanto para la organización como para la comunidad y el desempeño de nuestros empleados. Evidencias: Reuniones	No se ha medido un análisis FODA sobre nuestra institución.
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Si se realizan reuniones estilo de vistas publica para que todos los ciudadanos aporte sobre ideas de en que se puede utilizar el presupuesto participativo. Evidencias: Redes sociales, fotos y anuncios de vistas públicas.	No se ha medido la participación ciudadana

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:</p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Misión: Promover el desarrollo y la integración de su territorio, el mejoramiento socio cultural de sus habitantes y la participación efectiva de la comunidad en el manejo de los asuntos públicos locales, a los fines de obtener como resultado mejorar calidad de vida preservando el medio ambiente, los patrimonios históricos y culturales, así como la protección de los espacios de dominio público.</p> <p>Visión: nuestra visión como institución es encaminar al desarrollo y tratar dentro de lo posible cumplir como ayuntamiento, modernizar la institución dotándonos de equipos materiales, como personal necesario, para lograr un mejor funcionamiento de los</p>	<p>No se ha medido la creación de objetivos estratégicos.</p>

	<p>recursos económicos y humanos y tener la oportunidad de ofrecer lo mejor.</p> <p>Valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Responsabilidad. *Transparencia. *Disciplina. *Trabajo en equipo. *Participación comunitaria. *Vocación de servicio. <p>Evidencias: Misión, visión y valores colgados en una pared de nuestra institución.</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.		No se ha medido la formulación de plan de desarrollo municipal.
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	<p>El presupuesto participativo solo se realizó una vez y si fue en conjunto con la comunidad para garantizar una mayor satisfacción con la obra ejecutada.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos en redes sociales.</p>	No se ha medido la realización del presupuesto participativo.
4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No se ha medido ninguna comisión permanente de Género.
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>En el aspecto a la sostenibilidad contamos con actividades de reforestación sobre todo de mangle y de nuestra flor nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Fotos sembrando plantas.</p> <p>limpieza de playas.</p>	No se ha medido ser más sostenibles.

	Limpieza de costas.	
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Si se trabaja para manejar los recursos de forma efectiva con el presupuesto anual recientemente estamos empezando a trabajar con el plan anual de compras y contrataciones. Evidencias: Presupuesto anual subido al CIFE, enviado a la cámara de cuentas y a nuestro municipio cabecera. Creación de la unidad de compras y contrataciones y recientes capacitaciones a la encargada de la misma área.	No se ha medido más capacitaciones sobre el plan anual de compras.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.		No se ha medido una estrategia y planificación donde defina cuales son las prioridades que primero deben ser cumplidas en la organización
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	En nuestra junta dentro de la oficina el personal es poco así que si estamos divididos en diferentes áreas para lograr los objetivos de mejora de los indicadores. Evidencias: Tareas repartidas en la oficina entre los diferentes indicadores.	No se ha medido más seguimiento al cumplimiento de las tareas divididas en las diferentes áreas de la organización.
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Siempre se comunica tanto al personal como a la comunidad de los resultados alcanzados. Evidencias: Reuniones con el personal.	No se ha medido estrategias y planes operativos para eficientizar el logro de los objetivos.
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la	Se realiza tanto a nivel interno para darle cuenta al concejo de regidores y a los empleados de los	No se han medido los objetivos logrados.

<p>ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p>	<p>objetivos alcanzados, así como a nivel de rendición de cuentas cada año con la invitación al público además de en vivos para el que no pueda asistir de manera presencial. Evidencias: En vivos guardados en las redes sociales (Facebook).</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>Periódicamente se realizan monitoreos para la medición de los logros tanto con la dirección como con los departamentos y el personal. Evidencias: Reuniones</p>	<p>No se ha medido el conocimiento a la comunidad y al personal de los avances.</p>

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: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Si, cada día buscamos más la forma de incorporar la tecnología en todas las áreas de trabajo de nuestra organización. Evidencias. Todas las oficinas se encuentran equipadas con pc. Camiones para la recolección de desechos sólidos modernos.</p>	<p>No se ha medido más conocimientos a los choferes de los camiones para que se adapten a que es computarizado</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>Queremos cada día impulsarnos más a la innovación, pero aún no contamos con muchas cosas como institución se podría decir que recién estamos creciendo no contamos con laboratorios de conocimientos y hasta el momento solo se han realizado evaluaciones no autoevaluaciones. Evidencias: Evaluaciones y taller del modelo CAF</p>	<p>No se ha medido la realización de autoevaluaciones para que cada colaborador exprese en que siente debe reforzar.</p>

3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	<p>cada año se comunica a la comunidad los objetivos logrados y preguntamos que obra o acción le gustaría tener.</p> <p>Evidencias: Fotos en las redes sociales.</p>	No se ha medido políticas de innovación.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>Si, todo el personal proporciona ideas y aportes para la mejora de la gestión, un mejor trato al ciudadano y sobre todo para reducir costos en los bienes y servicios.</p> <p>Evidencias: Cotización en varios lugares para realizar cualquier actividad.</p>	No se ha medido innovación y creatividad
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.		No se ha medido presupuesto para los cambios en el CAF.
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	<p>Si, reciente entramos al SISMAP y nos estamos guiando de los indicadores para cada día mejorar más.</p> <p>Evidencias: Mejoras en el ranking del SISMAP.</p>	No se ha medido la participación en los talleres y realizar las actividades de lugar para subir en los indicadores que tenemos rojos.

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Nuestra institución se está encargando de periódicamente realizar evaluaciones de las necesidades tanto actuales como futuras en recursos humanos.</p> <p>Evidencias: Capacitaciones al personal de la institución, así como también al personal de RR.HH.</p>	No se ha medido la mejora del uso de la informática en algunos colaboradores.

<p>2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Poco a poco nuestra junta de Distrito va tomando cada día más en cuenta las competencias que necesita para el futuro, ya que cada día estamos creciendo como institución. Evidencias: Cada colaborar tiene sus responsabilidades asignadas.</p>	<p>No se ha medido un programa de asignación de responsabilidades</p>
<p>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.</p>		<p>No se ha medido un manual de políticas de recursos humanos.</p>
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Si, el proceso de selección del personal va enfocado en las competencias necesarias para que podamos cumplir con nuestra misión, visión y valores. Evidencias: Entrevistas y reuniones con el personal</p>	<p>No se ha medido perfiles de trabajo y descripciones de puestos.</p>
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Nuestra junta de distrito gestiona el desarrollo de la carrera profesional basado en justicia, igualdad de oportunidades y cero exclusiones. Evidencias: Curriculum</p>	<p>No se ha medido hacer más énfasis en el desarrollo de la carrera de todos los empleados.</p>
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>	<p>apoyo a nuestros empleados para que aprendan más funciones que solo las suyas. Evidencias: De los empleados de la oficina todas saben realizar las actividades básicas de la misma.</p>	<p>No se ha medido una cultura de desempeño apoyar a los empleados a tomar decisiones y hacer rotación de personal.</p>

<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Si se emplean igual tanto hombres como mujeres no se tiene diferencia alguna entre ellos para la participación en los programas de formación. Evidencias: registro de los participantes en los cursos y talleres</p>	<p>No se han medido por escrito una política de género.</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Contamos con un plan anual de capacitación donde se identifican las necesidades de cada empleado, incluyendo la facilidad a los empleados que estudian a tiempo parcial. EVIDENCIA: plan anual de capacitación</p>	<p>No se ha medido un plan de desarrollo de competencias en el área de recursos humanos de esa manera se facilitarían un poco la búsqueda de personal.</p>
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>Si los empleados atraídos a nuestra institución son para lograr nuestra misión y visión. Evidencias: Informes</p>	<p>No se han medido objetivos institucionales.</p>
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>Estamos permitiendo nuevas formas como lo son las clases online, los aprendizajes en el trabajo, realizando experimentos de trabajos o proyectos que tanto para nuestros empleados como para nuestra institución son totalmente nuevos. Evidencias: Compras y contrataciones. Libre acceso a la información pública.</p>	<p>No se ha medido capacitación sobre el manejo de la página web para ofrecer un mejor servicio en libre acceso a la información.</p>

5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	A los nuevos empleados se les da una pequeña asesoría y se le da un seguimiento bien de cerca para brindarle ayuda siempre que lo necesiten. Evidencias: Apoyo de los demás compañeros.	No se ha medido una guía de apoyo.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Si, en nuestra institución motivamos a nuestros colaboradores a que aprendan a desenvolverse en las diferentes áreas. Evidencias: Pequeña rotación de personal.	No se ha medido más disposición de los demás en aprender nuevas actividades laborales.
7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Si, desde el año 2023 se elabora y se actualiza el plan anual de capacitación en nuestra institución. Evidencias: Cursos tomados y certificados de los mismos. Fotos de los cursos.	No se ha medido una mayor participación por parte de los colaboradores.
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		no se ha medido la habilitación de muchas áreas pero cada día crecemos y estamos dispuestos aprender de todo
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.	Por el momento solo evaluamos el impacto en cuando al desarrollo de los empleados y los compañeros por medio de monitoreos. Evidencias: Certificados	No se ha medido ninguna actividad en la cual tengamos que monitorear la relación de costo-beneficio.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Si, se le brinda una retroalimentación y se piden opiniones y mejoras para mejorar los resultados. Evidencias: Evaluación de desempeño	No se ha medido continuar incentivando para las mejoras.

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<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>Si, poco a poco estamos creando la cultura de dialogo y cada dos o tres semanas se realiza una pequeña reunión fomentando el trabajo en equipo y las mejoras que queremos realizar en la institución.</p> <p>Evidencias: Fotos de las reuniones.</p>	<p>No se han medido las mesas de dialogo se realicen una vez a la semana para darle más calor a las áreas de mejora.</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>No se ha medido un plan operativo anual y explicarle a los empleados como y para que funcionan.</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>Si, siempre se procura el consenso para lograr los objetivos deseados en la organización, los directivos siempre se mantienen al tanto y al pendiente de todo lo que pasa con cada uno de sus empleados para ayudarnos cada uno como organización al logro de los objetivos y la misión y visión.</p> <p>Evidencias: anotaciones</p>	<p>No se ha medido una lista con los objetivos que deseemos lograr.</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>Si, los empleados se encuentran debidamente uniformados y carnetizados.</p> <p>Evidencias: Fotos de los carnets. Todos por la calle uniformados.</p>	<p>No se ha medido uniformes a los miembros de la oficina.</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 medido encuestas para medir el clima laboral. Leer y buscar informaciones sobre como medir el clima laboral.</p>
<p>6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.</p>	<p>Nuestra junta vela por la salud de nuestros colaboradores realizándose cada cierto tiempo en conjunto con el doctor de la clínica rural jornada de vacunación contra el tétano a los empleados de aseo.</p>	<p>No se ha medido jornada dental entre los empleados.</p>

	Evidencias: Fotos de la jornada de vacunación de los empleados. Registro en la clínica de los empleados vacunados.	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a	Si, siempre que buscamos personal nuevo lo primero que se le indica es el horario para saber si el mismo contara con esa disponibilidad. Evidencias: Infraestructura, oficinas equipadas, equipo de recolección de desechos sólidos equipados.	No se ha medido evaluaciones para saber si los empleados se sienten con el equilibrio razonable de su vida laboral y su vida personal. Aún no contamos con teletrabajo.
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	De maternidad 14 semanas y de paternidad 2 semanas. Evidencias: Certificados médicos, licencias de reposo.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Siempre prestamos atención a las necesidades de los empleados, ya sea ayudándolos con la compra de medicamentos, llevándolos a la clínica, etc. Evidencias: Compra de medicamentos a empleado con diabetes.	No se ha medido la concientización a la población sobre no parquearse frente a las rampas en lugares públicos.
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Contamos con una compensación por resultados debido al desempeño tanto a los empleados de la oficina como al personal del departamento de aseo específicamente a los trabajadores de los camiones recolectores de desechos sólidos. Evidencias: Cheques (cks) de compensación por resultados cada mes. Reconocimientos y bonos en efectivo en cena navideña fotos en redes sociales.	No se ha medido la creación de más sistemas de compensaciones y recompensas por los esfuerzos realizados cada mes al personal.
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.	Reciente creamos la ASP cada uno de los colaboradores dio su opinión y su queja con respecto a la misma. Evidencias: Fotos de la creación de la ASP Creación ASP.	No se ha medido las reuniones con la ASP y comentarles a todos sus beneficios.

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>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>La junta ha identificado a todos los socios claves del sector privado y público, los cuales están registrados en el sistema. Evidencia: Facturas, Sistema SIAFIM</p>	<p>No se ha medido el logro de buenas relaciones, seguir creciendo y crear más confianza en posibles nuevos proveedores.</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>Estamos gestionando que nuestros servicios sean más sostenibles y en cuando a lo medioambiental nos hemos visto ligados a la Fundación Dominicana de Estudios Marinos FUNDEMAR a llevar charlas de concientización a los empleados y a los estudiantes en las escuelas. Evidencias: Fotos en las redes sociales.</p>	<p>No se ha medido la creación de las alianzas con ciertas instituciones para promover la sostenibilidad, el manejo de los recursos y el impacto socio-económico.</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>Director: dirigir la administración y proveer todo lo necesario para que la Junta Municipal cumpla sus fines constitucionales y legales, de una manera eficiente y transparente. Vocales: ser un órgano encargado de hacer efectiva la participación de la comunidad local, ejercerá funciones normativas, resolutivas y fiscalizadoras y otras atribuciones que se le encomienden. Evidencias: levantamiento de información</p>	<p>No se ha medido evaluaciones y revisiones para observar el impacto de los resultados.</p>

4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se ha medido más conocimiento sobre las alianzas público-privadas para el beneficio de la comunidad.
5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Si, buscamos proveedores de buena reputación y buenos valores de esa manera protegemos y cuidamos los nuestro, aún no hemos trabajado con el contexto de contratación pública porque apenas estamos iniciando. Evidencias: Empresas debidamente constituidas	No se ha ha medido certificación de Registro de Proveedor de Estado

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; otros.</p>	<p>Si, siempre se incentiva a la participación y colaboración ciudadana invitándolos a charlas, conferencias, realizando diálogos abiertos de forma que tanto nuestra organización como la comunidad lleguen a un acuerdo.</p> <p>Evidencias: Redes sociales.</p>	<p>No se ha medido fotos y videos cada vez que se realizan actividades para añadirlo a las redes sociales.</p>
<p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>		<p>No se ha medido un marco de trabajo definido para mantener todo por escrito.</p>
<p>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.</p>		<p>No se ha medido la Definición de nuestro catálogo de servicio para darlo a conocer a los munícipes.</p>

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>	<p>Si se maneja de manera eficiente pero recientemente estamos empezando a trabajar con los lineamientos de la ley municipal y las leyes de compras.</p> <p>Evidencias: Presupuesto anual. Plan anual de compras y contrataciones.</p>	<p>No se ha medido la familiarización del plan anual de compras y contrataciones para mejorarlo cada año.</p>
<p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>	<p>Contamos con página web, disponemos de igualdad salarial para hombres y mujeres.</p> <p>Evidencias: Creación de un dominio. Portal de transparencia y página web.</p>	<p>No se ha medido un buen manejo de la página web.</p>
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Si siempre se evalúan los riesgos para las decisiones financieras y no financieras.</p> <p>Evidencias: reuniones con el director y apuntes.</p>	<p>No se ha medido el equilibrio con el presupuesto.</p>
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.</p>	<p>Si, cada trimestre se realiza una revisión de los gastos para tener un manejo eficiente de nuestros recursos financieros. Evidencias: SIAFIM, Registros en CIFE,informes.</p>	<p>No se ha medido el manejo más eficiente de los recursos.</p>
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.</p>	<p>Hasta el momento solo nos estamos manejando con el presupuesto anual que se realiza en nuestra organización, pero a cada uno de los proyectos a realizar, aunque ya este presupuestado con un monto se le buscan tres cotizaciones para analizar y llevarlo al consejo de regidores para escoger el más conveniente para nuestra junta.</p> <p>Evidencias: Sesiones en el concejo de regidores para tratar sobre proyectos e incluso arreglos de los camiones.</p>	<p>No se ha medido nuevos sistemas de planificación y control presupuestario a nuestra junta.</p>

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	se ha descentralizado las responsabilidades contables para mantener un control financiero. Delimitando las tareas y funciones del departamento financiero. Evidencia: SIAFIM, Libros bancarios.	
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 cuestión de nuestra transparencia financiera se realizan rendición de cuentas cada año donde toda la población está invitada a participar y también son publicadas en las redes sociales. Evidencias: Redes sociales	No se ha medido publicación en el portal web para que la población tenga un mayor acceso a las informaciones financieras presupuestarias

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Estamos trabajando en ello sobre todo en que los empleados estén dispuestos aprender y capacitarse en cada una de las áreas de la junta. Por el momento solo contamos con el sistema contable. Evidencias: SIAFIM Aprendizaje a todas las colaboradoras sobre el sistema.	No se ha medido la inducción a que los empleados quieran aprender nuevas cosas.
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Por el momento en nuestra junta de distrito la información que se recoge es sobre quien necesita ayuda. Evidencias: Fotos en redes sociales	No se ha medido monitorear y garantizar la información disponible para gestionar la información y el conocimiento en nuestra institución.
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Si, como forma de aprovechar las oportunidades de transformación digital nuestro personal ha realizado varios cursos y talleres de manera virtual mientras, para potenciar las habilidades digitales queremos realizar un curso de digitación y redacción. Evidencias: Reuniones.	No se ha medido el conocimiento digital para beneficio de nuestra junta distrital.

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se ha medido más formas de potenciar el aprendizaje y la adquisición de información.
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.	Estamos trabajando en que la encargada de libre acceso a la información pública pueda brindar esas y otras informaciones relevantes. Evidencias: Oficina habilitada de libre acceso a la información pública. Nombramiento de persona capacitada para la misma oficina.	No se ha medido un sistema de información que nos permita ser más eficientes y eficaces.
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.	Tratamos en lo más posible de que las informaciones dentro de la organización se queden dentro de la misma pero aún no lo hacemos de manera formal como sería tener un contrato de confidencialidad o algo así. Evidencias: Desvinculaciones laboral sin expedientes.	No se ha medido un contrato de confidencialidad para los colaboradores, aunque la mayoría de nuestras informaciones son de uso público.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se ha medido objetivos estratégicos y operativos para el realizar el diseño de la gestión de la tecnología
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se ha medido monitoreo ni evaluación la rentabilidad costo efectividad de las tecnologías que usamos que por el momento tampoco son muchas las utilizadas. Aprender más sobre la tecnología y sus impactos y la mejor forma de sacarle más provecho.

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.)		No se ha medido aprender sobre las nuevas tecnologías y ver como pueden ser utilizadas en nuestra institución para la mejora continua de la misma. Hasta el momento no, digamos en cuanto a tecnología no estamos tan modernos.
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.		No se ha medido la utilización de la nube entre otras herramientas informáticas para salvaguardar información. Por el momento no guardamos archivos en la nube, pero si lo estamos tomando en cuenta como medida de prevención ante cualquier daño que sufran los aparatos electrónicos
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	solo estamos aplicando la TIC para la digitación de formularios, documentos y solicitudes aun no contamos con ninguna APP disponible para el acceso a servicios o informaciones.	No se ha medido la creación de una APP para quejas, solicitudes y servicios.
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.	La única protección de datos utilizada es el sistema contable el cual se realiza un backup de las informaciones del mismo. Evidencias: Back up realizado de forma mensual.	No se ha medido el uso de más métodos para guardar información si se ven afectados los equipos.
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.	Por el momento hemos tratado de reducir los residuos de cartuchos utilizando máquinas de tintas recargables, no contamos con trabajos electrónicos aún. Evidencias: máquinas de cartuchos rellenables	No se ha medido mejora en el impacto de las TIC en la sociedad no solo a nivel medio ambiental.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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).</p>	<p>Si garantizamos la provisión y el mantenimiento efectivo de nuestras instalaciones.</p> <p>Evidencias: Edificio, oficinas y mobiliario de oficina en perfecto estado. Los equipos electrónicos en constante mantenimiento. Suministro de energía 24/7.</p>	<p>No se ha medido mejorara en la flota vehicular.</p>
<p>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.</p>	<p>Si, las condiciones de trabajo son seguras y contamos con una rampa en la parte baja del edificio para personas con capacidades diferentes logren tener acceso a la institución.</p> <p>Evidencias: Fotos de la rampa en las redes sociales. Redes sociales fotos de la edificación.</p>	<p>No se ha medido un acceso sin barreras a la parte alta del edificio (segundo nivel).</p>
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Si, aplicamos ciclo de vida y depreciación a las instalaciones los equipos entre otras cosas y si hay algo que se pueda reutilizar se reutiliza antes de pensar en botarlo. Evidencias: reparación de un antiguo camión de basuras.</p>	<p>No se ha medido la aplicación de las políticas de los ciclos de vida y enseñarse a todo el equipo de oficina.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Si, antes no se brindaba las instalaciones para actividades para la comunidad por falta de espacio, pero ya sí.</p> <p>Evidencias: Taller de sensibilización proyecto AdaptCC PUCMM Reuniones de asociaciones. Conferencia Rosa de Bayahibe importancia y acciones para su conservación. Curso de capitania para las compañías de embarcaciones</p>	<p>No se ha medido el poder dar algún curso o taller a la comunidad en las instalaciones de nuestra junta.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.</p>	<p>Si, de hecho, se es controlado el combustible a los medios de transporte de esta junta y además si algo no se está utilizando en el edificio se mantiene apagado.</p> <p>Evidencias: Control en el consumo de energía eléctrica.</p>	<p>No se ha medido la importancia de manejar nuestros recursos energéticos y de transporte de forma eficiente.</p>

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.	Si contamos con la accesibilidad adecuada. Evidencias: Contamos con parqueo, rampas el transporte público deja las personas justo al frente de la institución.	No se ha medido un estacionamiento para los vehículos de aseo que a su vez le funcione como taller para cualquier reparación rápida.

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Identificamos las necesidades y escuchamos a la comunidad para organizarnos en cuanto a la posible solución. Evidencias: Informes	No se ha medido mapear, documentar y describir las necesidades para garantizar una mejor estructura organizativa.
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se ha medido diseño y manejo de datos. Evaluar la factibilidad de un manejo de datos estándar abierto.
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.)		No se ha medido un análisis de evaluación de riesgo de procesos para poder alcanzar objetivos establecidos.

4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se ha medido diseño de procesos.
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se ha medido un diseño de procesos en el cual todos aprendamos como funciona y como manejarlo
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 medido los procesos necesarios para innovar.
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 ha medido nuevos métodos de medir la mejora de procesos y servicios.
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).	Si realizamos Back up para resguardar los datos, además de no acceder a dar informaciones de datos personales a ciudadanos que vengan solicitándolo como una medida de protección y cuidado al otro ciudadano. Evidencias: Back up y memorias usb.	No se ha medido mejora en el proceso de protección de datos no solo realizarlo a nivel de sistema contable sino también a nivel de la pc en general.

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.	Hasta el momento solo contamos con la ruta de recolección de desechos sólidos. Evidencias: Rutas de choferes	No se ha medido gestión activamente el ciclo de vida de los productos hasta su reciclaje y reutilización.

<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>Si desarrollamos nuestros servicios involucrando a los ciudadanos y grupos de interés para mejorar nuestros servicios por medio de encuestas y reclamos. Evidencias: Solicitudes de varios ciudadanos nos han comentado que se necesita una funeraria para la comunidad. Quejas en la oficina y en las redes sociales.</p>	<p>No se ha medido un buzón de sugerencias y un buzón de quejas.</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>Si, consideramos que independientemente de cual sea el género de la persona si está capacitada puede realizar el trabajo, también se involucra la sociedad. Evidencias: Participación de la sociedad en las diferentes actividades.</p>	<p>No se ha medido criterios por escrito para la mejora de la inclusión e igualdad</p>
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>	<p>Por el momento la accesibilidad a los productos y servicios de nuestra organización son de forma presencial, de manera virtual solo por medio de correo electrónico, estamos tratando dentro de lo posible de ponernos a la vanguardia de la tecnología. Evidencias: uso diario del correo electrónico y difusión de información mediante redes sociales.</p>	<p>No se ha medido mayor accesibilidad a nuestros productos y servicios.</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>	<p>Coordinamos de acuerdo a nuestro presupuesto, recientemente estamos empezando a trabajar con el CAF.</p> <p>Evidencias: Creación del comité CAF.</p>	<p>No se ha medido más información sobre el funcionamiento del CAF.</p>
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>		<p>No se ha medido desarrollar un sistema de datos compartidos o codependiente entre diferentes instituciones similares a la nuestra.</p>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>Se ha creado grupo de trabajo con organizaciones como CEB para solucionar problemas de oscuridad.</p> <p>Evidencias: Solicitudes por correo electrónico. Llamadas telefónicas.</p>	<p>No se ha medido tener la oportunidad de crear más grupos de trabajos con otras organizaciones para brindar más soluciones.</p>
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se le ha realizado incentivos a los empleados para maximizar su esfuerzo en el trabajo pero hasta el momento no hemos trabajado con lo que son los servicios compartidos. Evidencias: Cheques de incentivos y certificados por su buena labor</p>	<p>No se ha medido conocer sobre el servicio compartido y el desarrollo de procesos comunes.</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Tenemos intercambios de datos a quien lo solicite y mediante la redición de cuentas y las redes sociales, pero entiendo puede haber más medios de difusión.</p> <p>Evidencias: revista memoria de gestión, redes sociales.</p>	<p>No se ha medido más medios para intercambio de informaciones.</p>
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Hasta el momento hemos utilizado servicios de CEB y la asociación de hoteles Romana-Bayahibe para prestar servicios de recogida de desechos sólidos, alumbrado de las calles y zonas oscuras, feria de empleados.</p> <p>Evidencias: Lámparas desde el cruce de Benerito hasta Bayahibe, difusión en las redes sobre la feria de empleos.</p>	<p>No se ha medido la utilización de las asociaciones para permitirnos una mejor coordinación y prestación de servicios.</p>

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.	se requiere aplicar encuesta de satisfacción a los Ciudadanos clientes	No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la imagen de la Junta.
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).	se requiere aplicar encuesta de satisfacción a los Ciudadanos clientes	No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación al personal....
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).	se requiere aplicar encuesta de satisfacción a los Ciudadanos clientes	No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a su participación en los procesos y toma de decisiones...
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	se requiere aplicar encuesta de satisfacción a los Ciudadanos clientes	No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la transparencia de la Junta...

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.	se requiere aplicar encuesta de satisfacción a los Ciudadanos clientes	No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la integridad del personal o confianza generada por la Junta, su ética....
---	--	--

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>		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la accesibilidad para llegar a la Junta o poder acceder a los servicios.
2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la calidad del servicio por parte del personal...
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a los diferentes servicios.
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la innovación o al uso de la tecnología en la institución.
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación al nivel de confianza hacia la Junta.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la agilidad de la junta, su rapidez a responder ante necesidades.

7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la digitalización o uso e las tecnologías para ofrecer los servicios.
--	--	---

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>El tiempo de espera depende del documento a la información que pase el munícipe a solicitar, pero acatándonos a las leyes el tiempo de espera máximo para la obtención de cualquier información son quince días.</p> <p>Evidencias: Ayudas respondidas el mismo día o al día siguiente de la fecha solicitada. Información de documentos de 10 a 15 días.</p>	<p>No se han medido los tiempos de todos los servicios.</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>		<p>No se ha medido Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>
<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>		<p>No se han medido las subsanaciones de la organización con respecto a errores y cumplimiento de la calidad e insatisfacción de los munícipes.</p>
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>		<p>No se han medido cumplimiento de estándares de calidad pro parte de la organización.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Cuatro: portal web, correo electrónico, Facebook, Instagram y vía telefónico.</p> <p>Evidencias: Redes sociales.</p>	<p>No se ha medido un mejor manejo del portal web.</p>
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.</p>	<p>Las informaciones se suben en tiempo real a las redes sociales en el portal web aún no necesitamos más capacitación.</p> <p>Evidencias: Redes sociales.</p>	<p>No se ha medido la disponibilidad de la información publicada</p>
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>	<p>Cualquier dato o información que se maneje en la organización se brinda un plazo de 10 a 15 días para entregar a la parte solicitada. Evidencias: redes sociales, grupo de whatsapp, formularios</p>	<p>No se ha medido dar más a conocer el plazo de información para que los ciudadanos estén más informados.</p>
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Nuestro horario de atención al ciudadano es de 8:00 AM-4:00 PM de lunes a viernes.</p> <p>Evidencias: Redes sociales</p>	
<p>6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Depende lo que desee la persona a la que se le prestara el servicio por lo general lo que más tarda es la búsqueda de algún documento en el área de registro que toma de 1 a 2 días, luego todo se trata de solucionar el mismo día.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha medido notificación el mismo día a la persona si tendrá que esperar la entrega de su documento o información.</p>

	Personas que vienen a solicitar documentos.	
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.	Hay muchos servicios en la institución que se brindan de manera gratuita excepto las licencias de construcción y uso de suelo, recolección de desechos sólidos de los negocios, del aporte del ciudadano se recupera como un 10%. Evidencias: recibos de pagos	No se ha medido reevaluación los costos de algunos servicios.
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.	100% siempre nos aseguramos de que los munícipes y cualquier ciudadano que disponga obtener una información sobre un servicio sobre nuestra entidad se le sea brindada la información solicitada. Evidencias: Oficina de libre acceso a la información.	No se ha medido empapar más a todo el personal sobre las informaciones de los servicios brindados.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:		
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	Los grupos de interés se integran en un 90% para la toma de decisiones. Tenemos unos años que no estamos trabajando con el presupuesto participativo, pero cuando se hacía se convocaba a las diferentes juntas de vecinos y a los empresarios de la comunidad. Evidencias: fotos	No se ha medido retomar el presupuesto participativo.
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se ha medido un buzón de quejas y sugerencias.
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	Cada vez vamos utilizando más métodos tecnológicos para brindar servicios de tal manera que aceptamos quejas al WhatsApp, correo electrónico o personal de	No se ha medido seguir implementando nuevos métodos de innovación para ofrecer servicios.

satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.	igual forma se le brinda cualquier información solicitada por la vía que mejor le convenga. Evidencias: solicitudes y quejas por correo y whatsapp	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se ha medido con indicadores para medir el cumplimiento en relación del género y la diversidad cultural.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se ha medido el alcance ni realizado revisiones periódicas para supervisar las necesidades.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se ha medido el resultado de la digitalización de los productos y servicios ofrecidos.
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.	La participación ciudadana cada vez aumenta más al principio era como de un 40% ha tenido un aumento de un aproximado 80%-90%. Evidencias: fotos y videos de las actividades.	

3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	En la transparencia cada vez vamos mejorando más ya que no solo estamos realizando la rendición de cuentas cada año también estamos informando vía redes sociales y casi página web. Evidencias: Facebook. Instagram. portal web.	No se ha medido el nivel de transparencia
---	---	---

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 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.	Se requiere aplicar encuesta de satisfacción de personal	No se ha medido la percepción del personal con relación a la imagen de la organización.
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.	se requiere aplicar encuesta de satisfacción al personal	No se ha medido la percepción de sus colaboradores respecto al involucramiento de ellos mismos en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores institucionales.
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	se requiere aplicar encuesta de satisfacción al personal	No se ha medido la percepción del personal con relación a su participación en programas de mejora.

entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.		
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.	se requiere aplicar encuesta de satisfacción al personal	no se ha medido sobre la percepción de sus colaboradores respecto a temas como la ética y los posibles conflictos de interés. En espera de la capacitación sobre manejo y resolución de conflictos para cada día mejorar más.
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.	se requiere aplicar encuesta de satisfacción al personal	No se ha medido la percepción del personal con relación a mecanismos de retroalimentación sobre su opinión...
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	se requiere aplicar encuesta de satisfacción al personal	No se ha medido sobre la percepción de sus colaboradores la responsabilidad social de la entidad municipal. respecto a la responsabilidad social de la institución. Continuar con la capacitación de los empleados de recolección de desechos sólidos.
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.	se requiere aplicar encuesta de satisfacción al personal	no se ha medido sobre la percepción de sus colaboradores respecto a qué tan abierta al cambio
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.	se requiere aplicar encuesta de satisfacción al personal	no se ha medido sobre la percepción de sus colaboradores respecto a cómo e uso de la tecnología mejora el trabajo de los mismos colaboradores o el servicio ofrecido. Capacitar al personal con cursos de informática.

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.	se requiere aplicar encuesta de satisfacción al personal	no se ha medido sobre la percepción de sus colaboradores respecto qué tan rápida y flexible. Poder agilizar la digitación para tener una rápida respuesta a las solicitudes.
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 se ha medido la percepción del personal con relación a los altos directivos y mandos medios ...
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal con relación a el diseño y gestión de los procesos...
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se ha medido la percepción del personal con relación al reparto de tareas...
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la gestión del conocimiento...
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha medido la percepción del personal con relación a la comunicación y las medidas de información...
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		No se ha medido la percepción del personal con relación a los reconocimientos individual o de equipo...

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>		<p>No se ha medido la percepción del personal con relación al desarrollo de carreras y competencias</p>
<p>2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.</p>		<p>No se ha medido la percepción del personal con relación a la motivación...</p>
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.</p>		<p>No se ha medido la percepción del personal con relación al acceso programas de formación, a la calidad de las capacitaciones recibida...</p>

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>	<p>Hasta el momento el nivel de absentismo o enfermedad es 0, aun no realizamos rotación de personal, no hemos tenido nunca días de huelga y la cantidad de renunciaciones han sido seis.</p> <p>Evidencias: Ningún paro laboral.</p>	
<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 única que tuvimos fue para la creación de la asociación de servidores y no tuvimos chance de informárselo a todos los colaboradores, pero asistió un representante de cada área y luego se les informo a todos por y para que se realizó.</p> <p>Evidencias: Comité gestor de ASP.</p>	<p>No se ha medido el nivel de participación del personal en todas las actividades realizadas.</p>
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>		<p>No se han llevado registros o mediciones de la cantidad de dilemas</p>
<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>Muy buena por lo general un 70% de los colaboradores participa en las actividades de responsabilidad social como voluntario.</p> <p>Evidencias: Fotos en las redes sociales de la limpieza de playas y costas cada año.</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 para mejorar el trato a los municipios.</p>	<p>El número de quejas sobre nuestro trato es prácticamente nulo tratamos de lidiar lo más que podemos con los diferentes comportamientos.</p> <p>Evidencias: Buen trato a los municipios. Llamadas al alcalde felicitándolo por nuestro comportamiento en situaciones difíciles.</p>	

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>	<p>(COLOCAR: el resultado de la medición de la Evaluación del personal que mencionan ha hecho la primera) en su defecto dejar área de mejora...</p>	<p>No se ha medido las evaluaciones de rendimiento de los empleados.</p>
<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>Todas saben usar las computadoras, el correo electrónico y los equipos de oficina. Evidencias: Todas realizan actividades en el correo. Escanean, sacan copias y realizan documentos en Word.</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>Hasta el momento todos los cursos y talleres que se nos ha pedido realizar han sido concluidos con éxito. (COLOCAR total de cursos, porcentaje de participación). Evidencias: Listado de asistencia de todos los talleres. Certificados de los cursos.</p>	<p>No se ha medido poder cumplir al 100% el plan anual y contactarnos con el director de INFOTEP para el siguiente año tomar cursos con ellos también.</p>
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.</p>		<p>No se ha medido la frecuencia de reconocimientos al personal.</p>

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>se requiere aplicar encuesta de satisfacción a los munícipes en general</p>	<p>No se ha medido la percepción en el Distrito sobre la imagen de la Organización.</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>se requiere aplicar encuesta de satisfacción a los munícipes en general</p>	<p>No se ha medido la percepción en el Distrito sobre la sostenibilidad de la Junta.</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>se requiere aplicar encuesta de satisfacción a los munícipes en general</p>	<p>No se ha medido la percepción en el Distrito sobre la Junta y su cuidado del medio ambiente.</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>se requiere aplicar encuesta de satisfacción a los munícipes en general</p>	<p>No se ha medido la percepción en el Distrito sobre el impacto que representa la Junta para el Desarrollo...</p>

<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>	<p>se requiere aplicar encuesta de satisfacción a los munícipes en general</p>	<p>No se ha medido la percepción en el Distrito sobre la Junta y su promoción para que la ciudadanía participe, sobre la rendición de cuentas...</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>se requiere aplicar encuesta de satisfacción a los munícipes en general</p>	<p>No se ha medido la percepción en el Distrito sobre la accesibilidad y transparencia de la Junta, su comportamiento ético...</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>Por el momento de las mencionadas no hemos adoptado ninguna de ellas, nos hemos enfocado en mantener todos nuestros espacios limpios y libres de desechos, y hemos participado en la siembra de nuestra flor nacional (Rosa de Bayahibe), estamos implementando el ahorro en la energía eléctrica manteniendo apagado todo lo que no está en uso.</p> <p>Evidencias: Fotos en redes sociales.</p>	<p>No se ha medido más compromiso medioambiental.</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>Las autoridades se reúnen de manera mensual de forma interna el concejo de regidores junto al director, en cuanto a reuniones o cantidad de eventos a los que asisten han participado en varias actividades junto a la Fundación dominicana de estudios marinos (FUNDEMAR)</p> <p>Evidencias: Reuniones mensualmente con el concejo y fotos en las redes sociales.</p>	<p>No se ha medido hacer más énfasis en la participación de las autoridades en las actividades y eventos.</p>
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>	<p>La mayor parte de los comentarios lo recibidos vía redes sociales algunos negativos y otros positivos.</p> <p>En la revista Bávaro news salimos con una cobertura positiva con la inauguración del stand fotográfico.</p> <p>Evidencias: Periódico Bávaro news 2019. Revista informativa en una rendición de cuentas con todos los detalles de las obras y eventos realizados en el lapso de ese año.</p>	<p>No se ha medido darle más importancia a las opiniones recibidas en los periódicos, revistas y redes sociales.</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>Cada día implementamos más lo de la integración a personas con diferentes discapacidades, se les brinda algún apoyo económico, otros les hemos brindado la oportunidad de trabajar. (COLOCAR Cantidades: cantidad de ayudas/ programas, cantidad de personas impactadas o beneficiadas)</p> <p>Evidencias: Ayudas a discapacitados.</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>No se ha medido... apoyar proyectos de ayuda a la sociedad</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>Este año hemos recibido un taller de sensibilización proyecto AdaptCC PUCMM y una conferencia Rosa de Bayahibe importancia y acciones para su conservación impartida por el jardín botánico.</p> <p>Evidencias: Fotos de las conferencias y difusión en las redes sociales para la asistencia de la comunidad</p>	<p>No se ha medido intercambio de conocimientos, conferencias, etc.</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para municipios o para empleados).</p>	<p>Para los colaboradores se han realizado varias jornadas de vacunación para el tétano, el pasmo entre otras. Para los municipios se realiza cada cierto tiempo jornadas de vacunación sobre todo en estos tiempos de COVID, influenza, etc. (Total de jornadas, total de personas impactadas)</p> <p>Evidencias: Jornada de vacunación del tétano vía AFP crecer. Jornada de vacunación solicitada al doctor encargado de la policlínica. Jornada odontológica para todos los municipios.</p>	<p>No se ha medido más jornadas y programas de prevención de enfermedades y charlas de salud.</p>

8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se ha medido el resultado de la responsabilidad social.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	Solo hemos contado con voluntarios en casos de emergencia como son ciclones, huracanes, etc. (COLOCAR: cantidad de voluntarios) Evidencias: Fotos de los voluntarios en las diferentes jornadas	No se ha medido un equipo de voluntariado activo.

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 ha medido los resultados de la Junta en términos de cantidad de servicios brindados, cantidad de obras...
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido nutrirnos sobre el tema de la medición de rendimiento.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido, ni realizado análisis comparativos y sus funciones para aplicarlos en nuestra institución.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido el cumplimiento de acuerdos y convenios para la mejora de los servicios.

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	(COLOCAR el resultado de alguna auditoría anterior) en su defecto dejar el área de mejora	No se han medido ni realizado auditorías.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se han medido las innovaciones
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>		No se han medido los resultados de la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido el resultado de las mejoras de los procesos.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se han realizado mediciones de los resultados de Benchmarking/benchlearning.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.	<p>Los cumplimientos de los acuerdos han sido puntuales y hemos realizado otras actividades juntos como son recogida de basura y donación de zafacones a la comunidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Con la empresa CEB se llegó al acuerdo que del pago del 3% de la electricidad se le pagaría el alumbrado que ellos hicieran a las calles del pueblo que estuvieran a oscuras. Fotos de las jornadas de recolección y fotos de la donación de zafacones.</p>	No se ha medido el nivel de cumplimiento de todos los acuerdo.

<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>El impacto de la tecnología a nuestra organización ha sido de gran ayuda para agilizar el dar información y la mejora de servicios. Los costos aumentaron un poco por la mudanza debido al tamaño del edificio, el uso de papel ha sido reducido debido a que estamos facilitando mucha información vía correo o WhatsApp (escaneada). Evidencias: Reducción del monto de papeles guardados en el archivo y rapidez en los servicios.</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>Posición 49 con un porcentaje de 44.74%. Evidencias: plataforma del SISMAP</p>	<p>No se ha medido subir cada día más la puntuación y cumplir con cada uno de los objetivos.</p>
<p>7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>		<p>No se ha medido de los resultados de evaluaciones ni 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>Contamos con un certificado de la DIGECOG. La junta fue seleccionada para participar en un piloto del manejo de la contabilidad por doble partida, por parte de CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL Evidencias: Certificado por haber cumplido con las normativas contables vigentes año 2020. Correo electrónico de invitación. Visita del analista de DIGECOG.</p>	
<p>9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>lleva a cabo sus ejecuciones presupuestarias de acuerdo con lo presupuestado, cumpliendo con los pasos de rigor, en términos de aprobaciones, en caso de que se requiera modificación presupuestaria. Evidencias: Reporte de ejecución presupuestaria en cumplimiento con porcentajes de ley.</p>	<p>No se ha medido nuestros resultados internos a un 100%.</p>

<p>10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>No se ha medido de que la Junta Distrital lleve a cabo medición de un análisis de costo-efectividad. Realizar una partida para posibles imprevistos que puedan presentarse.</p>
---	--	--

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.