

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

JUNTA DISTRITAL JUAN LOPEZ

FECHA:

1 DE SEPTIEMBRE 2025

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	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>La Junta Distrital de Juan López dispone de una Misión, Visión y Valores claramente definidos y validados mediante un proceso participativo. En el año 2023 se desarrollaron reuniones de consulta con empleados, juntas de vecinos y representantes comunitarios, lo que aseguró la inclusión de los principales grupos de interés en su construcción.</p> <p>Estos elementos estratégicos se encuentran actualmente visibles en la recepción institucional, fortaleciendo su difusión y conocimiento entre la ciudadanía.</p> <p>Evidencias: Exhibición física de la Misión, Visión y Valores en el área de recepción. Acta y fotos de la asamblea de aprobación. Convocatorias y fotografías del proceso.</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>La Junta Distrital de Juan López ha definido un marco de valores institucionales que se encuentra alineado con la Misión y la Visión organizacional, así como con los principios establecidos en la Constitución. Este marco orienta la conducta ética y profesional de los servidores públicos, fortaleciendo la cultura organizacional y la confianza ciudadana.</p>	

	<p>Evidencia: Fotografías de los valores institucionales expuestos en murales. Registros y materiales de talleres impartidos a los servidores públicos.</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>Se asegura una comunicación y socialización permanente de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos, de manera que toda la organización y los diferentes grupos de interés puedan conocerlos y apropiarse de ellos, utilizando canales accesibles y dinámicos que facilitan su difusión y comprensión.</p> <p>Evidencia: Correos electrónicos enviados. Mensajes en grupos de WhatsApp. Fotografías de reuniones realizadas.</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>Se realizan revisiones periódicas de la misión, visión, valores y estrategias institucionales en coordinación con los diferentes departamentos, con el fin de adaptarlos a los cambios del entorno y garantizar la preparación de la organización frente a nuevos desafíos, fortaleciendo así su efectividad y capacidad de respuesta.</p> <p>Evidencia: Fotografías de la asamblea del comité gestor. Imágenes de los equipos de trabajo en proceso de revisión. Registros de participación en nuevos concursos y proyectos.</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>Actualmente no se dispone de un sistema estructurado para la prevención de prácticas no éticas, como conflictos de interés o actos de corrupción. Aunque existen normativas y reglamentos que regulan los procesos de compras, ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia, resulta necesario implementar un mecanismo formal que integre estas disposiciones y que, además, capacite de manera sistemática al personal sobre cómo identificar y gestionar posibles situaciones de riesgo ético.</p>
<p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>	<p>Se promueve un clima organizacional basado en la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre líderes, directivos y empleados, lo que ha permitido fortalecer la eficacia en la toma de decisiones tanto en la dirección administrativa como en el trabajo conjunto con el personal técnico de servicio.</p> <p>Evidencia: Fotos de reuniones.</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>La estructura organizativa se refleja en un organigrama y en el manual de funciones, los cuales están socializados con todo el personal y publicados en el SISMAP, asegurando claridad en roles y responsabilidades en todas las áreas, incluyendo Planificación, Planeamiento Urbano y Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencia: Fotografías del organigrama actualizado. Publicación del manual de organización y funciones en el SISMAP</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>Gestionamos en base al manual de funciones definido en nuestra junta.</p> <p>Evidencia: Foto de la ejecución 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>Se definen objetivos y resultados cuantificables para todas las áreas y niveles, con indicadores que permiten medir y evaluar el desempeño y el impacto organizacional. Para 2025, se logró evaluar a más del 95 % del personal.</p> <p>Evidencias: Formularios físicos de la evaluación de desempeño 2025. Registro enviado para su carga en el SISMAP.</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>	<p>Si impulsamos la conformación del consejo de desarrollo municipal, aun siendo nosotros una junta de distrito.</p> <p>Evidencia: Foto de la conformación del consejo</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 sistemas de servicio para brindar atenciones a los munícipes de nuestro distrito.</p> <p>Evidencia: Foto del sistema de atención al ciudadano</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>Transparentamos los procesos a través del sistema SEAFIN y en los portales institucionales.</p> <p>Evidencia: Foto Sistema, Foto Portal SECP.</p>	

<p>7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>	<p>Contamos con un enlace responsable al sistema de monitoreo municipal. Realizando reuniones de seguimientos de manera semanal.</p> <p>Evidencia: Foto de reuniones.</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>Trabajamos la primera etapa del plan de mejora CAF, correspondiente al año 2023.</p> <p>Evidencia: Fotos de los resultados.</p>	
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>En la junta Distrital de Juan López formulamos y alineamos la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la junta.</p> <p>Evidencia: Sistema automatizado CIFE Actas de sesiones del consejo de vocales Fotos de trabajos operativos, publicaciones en las redes sociales de la junta distrital: Facebook, Instagram y Twitter</p>	
<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En la Junta Distrital de Juan López, cada departamento está distribuido con un equipo de trabajo para ofrecer un buen servicio.</p> <p>Evidencia: Fotos de trabajo en las oficinas Mensajes en grupos de Whatsapp Fotos de reuniones de coordinación</p>	
<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>En la Junta Distrital de Juan López aseguramos una comunicación continua internamente en la junta. Automatizando la conexión en redes sociales y correos en los computadores.</p>	

	Evidencia: Foto de redes sociales, correos, consultas y comentarios.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Promovemos el compromiso de innovación con los líderes y directivos, así como la mejora continua Para el desempeño de la función. Evidencia: Fotos de talleres y seminarios, también de herramientas de tecnologías.	
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Comunicamos a nuestros empleados las iniciativas De cambios. Tanto en los puestos como de actividades internas implementadas a ellos mismos. Evidencia: Fotos de asignación de nuevas funciones y cumpleaños.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	El director se muestra flexible a recomendaciones y propuestas de los empleados. Evidencia: Anotaciones y fotos de reuniones.	

<p>2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.</p>	<p>Actuamos con ejemplo y acciones de valores apegados a las leyes y nuestras normas internas como institución pública.</p> <p>Evidencia: Fotos de actividades en grupo, reglas y normas internas.</p>	
<p>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.</p>	<p>Implementamos una cultura de respeto y Liderazgo. De igual manera contrarrestamos Cualquier tipo de discriminación.</p> <p>Evidencia: Fotos programas sociales.</p>	
<p>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.</p>	<p>Informamos a los empleados y consultamos a los equipos de los asuntos a través de grupos de Whatsapp, comunicados en el mural y reuniones.</p> <p>Evidencia: Mensaje grupo de Whatsapp. Convocatorias en el Mural</p>	
<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>En la Junta Distrital de Juan López, se les brinda retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal como individual.</p> <p>Evidencia: Fotos de las capacitaciones realizadas.</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>Motivamos y fomentamos a nuestros empleados a tener responsabilidad y autoridad gerencial de sus puestos, coordinamos los informes conjuntos para la rendición de cuenta a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Comunicación oral con cada responsable de cada departamento para la delegación de funciones.	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>Promovemos el aprendizaje y la capacitación de todo el equipo de empleados para desarrollar sus competencias. Adatándose a los cambios necesarios del servicio público.</p> <p>Evidencia: Fotos de los talleres y capacitaciones presenciales y virtuales, junto a los listados de participación. FEDOMU, FEDODIM, MAP, SISMAP, DIGEIG, CONTRALORIA, DGCP.</p>	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Reconocemos periódicamente los esfuerzos individuales de los equipos de trabajo en la institución.</p> <p>Evidencias: Fotos de incentivos por fechas especiales. (Día de San Valentine, Día de la mujer, día de la secretaria, día del trabajador, día del padre, cumpleaños, canastas navideñas.)</p> <p>Fotos de bonos a los empleados</p> <p>Copias de cheques, ordenes de compras y registro contable.</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>Monitoreamos las necesidades de nuestros grupos de interés y como organización realizamos levantamientos, seguimientos y soluciones a través de gestiones.</p> <p>Evidencia: Fotos de actas de sesiones Registro de participación y anotaciones.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Mantenemos buenas relaciones con las autoridades del gobierno, Ministerios y Direcciones Política. Ejecutivas y Legislativas en busca de soluciones de cara a la ciudadanía.</p> <p>Evidencia: Congreso Internacional, Visitas Ministerio de Turismo, Medio Ambiente, Presidencia y Fondo especial a la junta distrital de Juan López.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Participamos periódicamente el Plan de desarrollo Municipal, Provincial incorporado a nuestra gestión.</p> <p>Evidencia: Fotos Participación de asamblea Ministerio de Economía.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>Alineamos nuestra organización con las decisiones de las políticas públicas del estado para un mejor desempeño.</p> <p>Evidencia: Presupuesto y copias de los incentivos del gobierno a través de La municipalidad.</p>	

<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).</p>	<p>Gestionamos alianzas estratégicas de organizaciones y grupos de interés en el desarrollo de nuestra comunidad y nuestra gente.</p> <p>Evidencia: Foto de asociaciones para el desarrollo del distrito municipal de Juan López.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Participamos en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de Presión de interés para la institución y la comunidad en general.</p> <p>Evidencia: Fotos de eventos deportivos y religiosos.</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>Promovemos diversos programas de concientización ciudadana de cara a la limpieza, la salud y la seguridad.</p> <p>Evidencia: Fotos de la mesa de seguridad ciudadanía y género. Fotos del programa de limpieza en Juan López.</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
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Identificamos las condiciones para alcanzar y regular nuestro entorno a futuro. Participando en programas, charlas y análisis del cambio climático. Evidencia: Fotos, registros y resumen de reunión.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Tenemos identificados los grupos relevantes y de interés mediante levantamiento periódico. Según sus necesidades y expectativas. Evidencia: Fotos de asambleas, cuerpo de bomberos y consejo para el desarrollo integral de Juan López y la defensa civil.	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Revisamos periódicamente las reformas ligadas al sector público y las consideramos en nuestra planificación estratégica. Evidencia: Fotos de asamblea, correos recibidos y cualquier documentación relacionada al proceso.	

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Analizamos nuestro desempeño interno y realizamos en el Plan Municipal nuestro análisis FODA.</p> <p>Evidencia: Copia plan de desarrollo municipal el cual cuenta con un análisis FODA, dentro del mismo.</p>	
<p>5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.</p>	<p>La junta ha iniciado el proceso de análisis sistematizado de las debilidades y fuerzas internas con el modelo CAF, y se está trabajando de forma unida en detección de debilidades para mejorarlas.</p> <p>Evidencia. Copia de la documentación fotos de los procesos, con sus firmas de participación adjuntas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>	<p>Traducimos nuestra misión y visión en objetivos a larga y mediano plazo basado en prioridades y estrategia de seguimiento nacional.</p> <p>Evidencia: Foto asamblea Copia de resolución</p>	
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>	<p>Involucramos a los grupos de interés en todas las actividades que requieren ser realizadas por nuestra organización de cara al ciudadano.</p> <p>Evidencia: Presupuesto participativo.</p>	

<p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>	<p>La junta realiza anualmente la reunión del presupuesto participativo.</p> <p>Evidencia: Registro de participantes Acta de sesión de obras Formación de comité de seguimiento</p>	
<p>4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p>	<p>Tenemos conformada la comisión permanente de género con el objetivo de definir y articular políticas municipales.</p> <p>Evidencia: Fotos de asamblea formativa y acta de esta.</p>	
<p>5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.</p>	<p>Desarrollamos levantamientos medioambientales, de limpieza y reforestación.</p> <p>Evidencias: Fotos de levantamientos junto al plan estratégico de la Provincia PEDEPE y el ministerio de medio ambiente.</p>	
<p>6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La junta asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencia: Informes mensuales y trimestrales Presupuesto</p>	

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>	<p>Implantamos estrategias y las planificamos, en caso de urgencia se reúne al comité de seguimiento que define las prioridades junto al comité de calidad de nuestra organización.</p> <p>Evidencia: Fotos de obras presupuestadas Fotos de emergencias Documentación que avale los procesos</p>	
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El Comité de Calidad junto al despacho administrativo realiza las estrategias operativas a presentar a los líderes de apoyo de los planes creados por consultas.</p> <p>Evidencia: Presupuesto Asamblea general Presupuesto participativo</p>	
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>	<p>Comunicamos de forma eficaz los objetivos y planes porque involucramos a todos los actores en los mismos.</p> <p>Evidencia: Fotos de trabajos en las oficinas Fotos de informes presentados y también la documentación elaborada.</p>	
<p>4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p>	<p>La junta realiza asamblea con los diferentes puntos de interés, así como el presupuesto participativo.</p> <p>Evidencia: Reuniones, lista de asistencia y fotos.</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>Los métodos de monitoreo de nuestra institución se realizan con las entregas de los resultados de los trabajos con cada líder.</p>	
	<p>Evidencia: Foto de asamblea de evaluación de logros, actas de asamblea y registro de participantes. j</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>Se identifican de manera continua las necesidades de cambio y los impulsores de innovación, evaluando oportunidades para aplicar tecnologías que mejoren los procesos y servicios.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción en el portal web. Registros de análisis de resultados y propuestas de mejora tecnológica.</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>Se fomenta una cultura orientada a la innovación y al aprendizaje continuo, creando espacios para el desarrollo organizacional mediante la formación del personal, el intercambio de buenas prácticas con otras instituciones y la realización de autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF. Estas acciones permiten identificar oportunidades de mejora, fortalecer capacidades internas y consolidar procesos más ágiles y efectivos.</p> <p>Evidencias: Registros de talleres y capacitaciones internas a través de INAP e INFOTEP. Informes de autoevaluación CAF y planes de acción derivados.</p>	

	Documentación de actividades de intercambio de experiencias con otras entidades.	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Se cuenta con una política de innovación institucional cuyos objetivos y resultados se comunican de manera transparente a todos los grupos de interés relevantes. La difusión se realiza a través del portal web y las redes sociales institucionales, permitiendo que la ciudadanía esté informada sobre las iniciativas, avances y resultados de innovación implementados.</p> <p>Evidencias: Publicaciones en el portal web institucional. Registros de difusión en redes sociales. Informes de seguimiento de la política de innovación.</p>	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>Crea de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados para implementación de planes e innovaciones.</p> <p>Evidencias: Fotos, reuniones toma de ideas de los participantes Actas de sesiones</p>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.	<p>Planificamos el uso de los recursos sujetos a cambios y nos preparamos en caso de emergencias.</p> <p>Evidencia: Taller ministerio de economía Reportes presupuesto</p>	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	<p>La junta promueve el uso de herramientas tecnológicas, contamos con página web de dominio. gov.do.</p>	

	Evidencia: Páginas web Redes sociales Oficina RAI	
--	--	--

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>La Junta Distrital de Juan López, realiza un análisis de las necesidades del personal a través, de los encargados de los diferentes departamentos, teniendo en cuenta las necesidades y/o expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la junta.</p> <p>Evidencia: Nombramiento del personal necesario. Fotos de reuniones. Registros Informes.</p>	
<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>Se cuenta con una política de recursos humanos claramente definida e implementada de manera transparente, basada en criterios objetivos para reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, asignación de funciones y responsabilidades, así como en la identificación de competencias necesarias para el desempeño presente y futuro del personal.</p> <p>Evidencia: Documentos de la política de recursos humanos.</p>	

	Registros de procesos de selección, promoción y asignación de funciones. Planes de desarrollo y capacitación del personal.	
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Se dispone de un manual y políticas de recursos humanos que integran principios de equidad, mérito, neutralidad política, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre la vida laboral y personal, promoviendo un entorno de trabajo inclusivo y justo para todo el personal. Evidencia: Manual de recursos humanos actualizado. Documentos de políticas internas sobre diversidad, equidad e igualdad de oportunidades. Registros de difusión y capacitación del personal sobre estas políticas.	
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	Se gestiona el proceso de selección de personal alineado con la misión, visión y valores de la organización, priorizando las competencias necesarias para el desempeño efectivo, incluyendo habilidades de liderazgo, digitales y de innovación, asegurando que el personal seleccionado contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales. Evidencia: Registros de procesos de selección y contratación. Perfiles de competencias y descripciones de puestos. Documentación de entrevistas y evaluaciones de habilidades.	

<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>Se gestiona el desarrollo de la carrera profesional del personal aplicando criterios de mérito, justicia e igualdad de oportunidades, asegurando un proceso inclusivo que evita discriminación o exclusión y promueve el crecimiento equitativo dentro de la organización.</p> <p>Evidencias: Registros de planes de desarrollo profesional. Documentación de evaluaciones de desempeño y promoción basadas en mérito. Políticas internas de igualdad de oportunidades y no discriminación.</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>Se fomenta una cultura de desempeño mediante la definición de objetivos claros junto al personal, el monitoreo constante y la evaluación sistemática del desempeño. El sistema incluye indicadores relevantes que respaldan decisiones sobre promociones, rotación interna y desarrollo profesional, asegurando una gestión justa y orientada a resultados.</p> <p>Evidencias: Formularios y registros de acuerdos de desempeño. Reportes de evaluación de desempeño. Documentación de decisiones basadas en los resultados de las evaluaciones.</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>Se aplica una política de género que apoya la gestión de los recursos humanos, utilizando datos desagregados por sexo sobre personal, formación, participación en actividades y niveles salariales, garantizando que las decisiones consideren las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres.</p> <p>Evidencias: Registros estadísticos desagregados por sexo del personal. Informes de participación en programas de formación y actividades institucionales. Documentación de políticas de igualdad de género.</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>Realizamos en conjunto con el MAP y el INAP entre otros organismos los mecanismos y guías de estrategias y organización y desempeño del personal.</p> <p>Evidencia: Fotos de talleres Listado de participación</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>	<p>La junta impulsa la atracción y desarrollo de talentos mediante programas de capacitación, evaluaciones de desempeño y reconocimientos al personal, asegurando que cuenten con las competencias necesarias para cumplir la misión, visión y objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: Registros de talleres y cursos realizados. Plan anual de formación y capacitación. Evaluaciones de desempeño aplicadas al personal.</p>	

	<p>Reconocimientos e incentivos a empleados destacados.</p> <p>Convenios con instituciones educativas y técnicas.</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>Promovemos el desarrollo integral de competencias del personal mediante métodos innovadores de aprendizaje y planes de capacitación estructurados, orientados a fortalecer habilidades técnicas, gerenciales y de liderazgo, alineados con las prioridades institucionales.</p> <p>Evidencias: Implementación de métodos de aprendizaje innovadores, como pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico y en el trabajo. Elaboración de planes de desarrollo de competencias individuales para el personal, basados en la detección de necesidades de capacitación. Consideración de los recursos disponibles, necesidades de todas las áreas y prioridades institucionales en la planificación de la capacitación.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La junta garantiza la integración y desarrollo de los nuevos empleados mediante programas de tutoría, mentoría y asesoramiento individual, facilitando su adaptación y fortaleciendo sus competencias profesionales.</p> <p>Evidencias: Implementación de programas de tutoría y mentoría para el personal recién incorporado. Asesoramiento individualizado para resolver dudas y orientar el desempeño laboral. Seguimiento cercano al progreso y adaptación de los nuevos empleados dentro de la organización.</p>	

<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Hemos movido algunos empleados de su puesto según sus habilidades desarrolla durante el trabajo que están ejerciendo, le hemos hecho cambios de funciones.</p> <p>Evidencia: Fotos de nombramientos Nomina</p>	
<p>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).</p>	<p>La junta distrital cuenta con un plan anual de capacitación.</p> <p>Evidencia: Plan anual publicado en nuestro portal web como también en el indicador.</p>	
<p>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.</p>	<p>Promovemos la formación integral del personal, planificando actividades educativas que fortalecen competencias en gestión de riesgos, ética, enfoque de género, manejo de la diversidad y resolución de conflictos, asegurando un desempeño responsable y equitativo.</p> <p>Evidencias: Planificación de actividades formativas específicas en gestión de riesgos y conflictos de interés. Programas de capacitación sobre gestión de la diversidad y enfoque de género. Iniciativas de desarrollo de habilidades de comunicación y ética profesional. Integración de estas capacitaciones dentro de la estrategia de desarrollo institucional.</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Seguimiento efectivo de los programas de formación, evaluando su impacto en el desarrollo del personal y promoviendo la transferencia de conocimientos entre</p>	

	<p>compañeros, asegurando la eficiencia en el uso de recursos mediante análisis costo/beneficio.</p> <p>Evidencias: Monitoreo y evaluación sistemática de los programas de formación y desarrollo del personal. Análisis de costo/beneficio de las actividades formativas para garantizar un uso eficiente de los recursos. Ajustes y mejoras en los programas de capacitación basados en los resultados obtenidos.</p>	
<p>10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.</p>	<p>Garantizamos un proceso participativo de evaluación del desempeño, proporcionando retroalimentación al personal y consensuando los resultados, lo que permite identificar necesidades de formación y promover el desarrollo continuo.</p> <p>Evidencias: Realización de evaluaciones de desempeño periódicas con retroalimentación directa al personal. Consenso con los empleados sobre los resultados obtenidos en su evaluación. Identificación de oportunidades de formación basadas en los resultados de la evaluación. Implementación de planes de capacitación ajustados a las necesidades individuales detectadas.</p>	

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>	<p>La entidad municipal fomenta una cultura de comunicación abierta y colaborativa, incentivando el intercambio de ideas y el trabajo en equipo, asegurando el seguimiento de acuerdos y compromisos mediante reuniones estructuradas y documentadas.</p> <p>Evidencias: Realización de reuniones periódicas con formatos estandarizados de minutas. Registro de acuerdos, mejoras y compromisos para su socialización con los empleados involucrados. Promoción de la participación del personal en la generación de ideas y soluciones.</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>La Junta involucra activamente al personal en la planificación estratégica y operativa, promoviendo su participación en la formulación del POA, el diseño y mejora de procesos, así como en la identificación e implementación de iniciativas de innovación en la gestión.</p> <p>Evidencias: Participación del personal en la elaboración y seguimiento del POA y planes estratégicos. Inclusión de los empleados en la definición de objetivos y metas institucionales. Involucramiento del personal en la identificación de oportunidades de mejora y en la implementación de innovaciones. Integración de las sugerencias del equipo en los procesos internos y actividades de gestión.</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>La junta asegura la alineación y el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos institucionales y los indicadores de seguimiento, promoviendo un entendimiento compartido y la responsabilidad en la consecución de metas a nivel de áreas, departamentos y de toda la organización.</p>	

	<p>Evidencias: Realización de reuniones de consenso entre directivos y personal sobre objetivos y metas. Definición conjunta de indicadores y mecanismos para medir el cumplimiento de los objetivos.</p>	
<p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>	<p>Todos los departamentos y empleados están debidamente identificados.</p> <p>Evidencias: Carnet e uniformes. Fotos de las oficinas con su identificación.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.</p>	<p>Realizamos a través del SISP y el SECA las encuestas de clima a nuestros empleados 2022-2023.</p> <p>Evidencias: Copia de encuesta</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>La entidad municipal garantiza un entorno laboral seguro y saludable, promoviendo el bienestar del personal mediante la prevención de riesgos, el cuidado de la salud y el cumplimiento de las normas de seguridad laboral.</p> <p>Evidencias: Implementación de políticas y prácticas de seguridad y salud ocupacional. Monitoreo y control de las condiciones ambientales en las áreas de trabajo. Programas de prevención de riesgos laborales y cuidado de la salud del personal. Cumplimiento de los requisitos legales y normativos en materia de seguridad y salud en el trabajo.</p>	

<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a</p>	<p>Tenemos horarios flexibles y adaptados a los empleados y la división de las tareas y equipos por departamentos.</p> <p>Evidencia: Fotos de calendarios de trabajo.</p>	
<p>8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.</p>	<p>Promovemos la flexibilidad laboral y la atención a las necesidades del personal, asegurando la continuidad de la gestión mediante modalidades de trabajo a tiempo parcial y considerando permisos por maternidad y paternidad.</p> <p>Evidencias: Implementación de esquemas de trabajo a tiempo parcial para adaptarse a las necesidades del personal. Gestión de licencias por maternidad y paternidad garantizando derechos laborales. Mantenimiento de la continuidad operativa a pesar de ausencias temporales del personal. Políticas inclusivas que equilibran la vida laboral y personal de los empleados.</p>	
<p>9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Prestamos atención especial a los empleados desfavorecidos, creando herramientas dentro de nuestro plan social que les permitan sustentar sus condiciones.</p> <p>Evidencia: Implementación de políticas y programas de inclusión laboral para personas con discapacidad o en situación desfavorecida. Adaptación de espacios, recursos y herramientas para facilitar la integración y desempeño del personal con necesidades especiales. Seguimiento individualizado y apoyo a empleados con circunstancias particulares.</p>	

	Promoción de un entorno laboral inclusivo y accesible para todos los colaboradores.	
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		Actualmente, la entidad no cuenta con un sistema estructurado de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, ya sea monetario o no monetario. Es necesario implementar un esquema que incluya salario emocional, bonos y participación en actividades sociales, culturales y deportivas, con el fin de promover el bienestar, la motivación y el compromiso del personal.
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.	La entidad fomenta la conformación de la Asociación de Servidores Públicos (ASP) y crea espacios abiertos para que el personal exprese ideas, quejas y sugerencias, fortaleciendo la participación interna, la comunicación y la mejora continua en la gestión organizacional. Evidencias: Actas de constitución de la ASP.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el	La entidad distrital fortalece su gestión mediante la identificación y vinculación con socios clave del sector público, privado y de la sociedad civil, estableciendo relaciones sostenibles basadas en la confianza, el	

<p>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>diálogo y la apertura, a través de mecanismos formales como el Consejo de Desarrollo Municipal.</p> <p>Evidencias: Identificación de actores estratégicos: proveedores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales. Establecimiento de relaciones de cooperación y coproducción con socios clave.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Nuestra institución tiene acuerdo de colaboración adecuado con diversas instituciones en todo el municipio y en la provincia.</p> <p>Evidencia: Fotos de agenda de trabajos con el pedepe y defensa civil. Formalización de acuerdos de colaboración con actores públicos, privados y comunitarios. Intercambio de experiencias y buenas prácticas con socios estratégicos.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Cada Socio tiene la responsabilidad y asignación de tareas específicas de acuerdo con su área, para hacer posible el desarrollo de esta alianza.</p> <p>Evidencia: Fotos reportes y reuniones. Diagnóstico de necesidades para establecer APP a largo plazo. Desarrollo de alianzas público-privadas en áreas estratégicas para el municipio. Formalización de acuerdos que garantizan sostenibilidad y beneficios compartidos. Documentación de proyectos impulsados mediante APP.</p>	

<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>Actualmente, la entidad no cuenta con un proceso sistemático para identificar y desarrollar alianzas público-privadas (APP) a largo plazo. Es necesario establecer criterios y mecanismos que permitan evaluar oportunidades de colaboración con el sector privado, fortaleciendo la sostenibilidad, eficiencia y alcance de los servicios ofrecidos a la comunidad.</p>
<p>5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>La entidad asegura los principios y valores institucionales al seleccionar proveedores con un perfil socialmente responsable, cumpliendo las normativas vigentes y fomentando prácticas éticas y sostenibles en la contratación pública.</p> <p>Evidencias: Registros de procesos de selección de proveedores. Documentación de criterios de responsabilidad social aplicados en contrataciones. Informes de cumplimiento de normativas vigentes.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta,</p>	<p>Garantizamos políticas de transparencias a través de nuestro portal institucional y de las informaciones enviadas a los diversos Ministerios y Direcciones.</p> <p>Evidencia: Fotos de premios Registros de sugerencias y quejas recibidas.</p>	

encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	Actas de grupos de consulta ciudadana. Documentación de decisiones tomadas con participación ciudadana.	
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.	Se define un marco de trabajo para recopilar y procesar datos sobre necesidades actuales y futuras, así como opiniones de los ciudadanos y grupos de interés, mediante reuniones y encuentros con líderes y representantes de las comunidades, evaluando sus necesidades para orientar la toma de decisiones. Evidencias: Fotos de reuniones con federaciones y líderes comunitarios. Actas y registros de los encuentros realizados. Informes de análisis de necesidades y conclusiones para la toma de decisiones.	
3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	La entidad desarrolla una gestión eficaz de las expectativas ciudadanas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, mediante la difusión del catálogo de servicios y la implementación de Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano. Evidencias: Catálogo de servicios actualizado. Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano. Registros de difusión y atención a consultas de los ciudadanos sobre los servicios.	

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>Contamos con un sistema financiero eficaz y nos permite alinear y manejar los procesos de Información de forma eficiente.</p> <p>Evidencia: Fotos de informe</p>	
<p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>	<p>Realizamos reuniones periódicas con el consejo Financiero, el Comité de Compras y Contrataciones. Junto al Analista de SEAFIM para medir los riesgos en las decisiones financieras.</p> <p>Evidencia: Fotos de las consultas</p>	
<p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La entidad evalúa los riesgos asociados a las decisiones financieras y asegura la elaboración de un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros, lo que contribuye a la sostenibilidad y planificación responsable de los recursos.</p> <p>Evidencias: Informes de evaluación de riesgos financieros. Presupuesto aprobado con objetivos financieros y no financieros integrados. Actas de análisis y validación de decisiones financieras.</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>Se asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros, mediante el uso de contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación, incluyendo revisiones periódicas de gastos y seguimiento de la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencias: Informes de contabilidad de costos y control financiero. Registros de revisiones y auditorías internas de gastos.</p>	

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

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	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	Creamos una organización centrada en el aprendizaje, proporcionando al equipo, el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización en todos los procesos administrativos.	

<p>el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>evidencia: fotos de talleres del Inap</p>	
<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La entidad monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y utilizada de manera eficaz, asegurando su relevancia, exactitud, confiabilidad y seguridad. Evidencias: Registros de control de la información externa. Protocolos de verificación y almacenamiento seguro de datos. Informes de seguimiento de información relevante utilizada en la toma de decisiones.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Aprovechamos al máximo la tecnología digital para aumentar los conocimientos administrativos en las diversas áreas y brindar mejores servicios a los usuarios. Evidencia: Fotos de talleres virtuales.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se establecen redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y obtener aportes creativos, fortaleciendo la capacidad de innovación y adaptación de la entidad. Evidencias: Actas de reuniones con otras instituciones y grupos de interés. Documentación de acuerdos de colaboración o intercambio de información. Registros de aportes y mejoras derivados de estas redes.</p>	

<p>5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.</p>	<p>La entidad asegura el acceso y el intercambio de información relevante mediante canales internos y externos, incluyendo datos abiertos, considerando las necesidades específicas de los ciudadanos y grupos de interés, como nómina, tasas, arbitrios, licencias urbanísticas, actas de consejo y ranking del SISMAP Municipal. Evidencias: Publicación de información en portales web y redes sociales. Documentación de actas, reglamentos y rankings publicados. Registros de consultas y solicitudes de información por parte de los ciudadanos.</p>	
<p>6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se asegura que el conocimiento clave de los empleados que dejan la organización se retenga mediante procedimientos de transferencia y documentación, evitando la pérdida de experiencia y facilitando la continuidad operativa. Evidencias: Procedimientos de traspaso de conocimiento y manuales internos. Registros de capacitación y entrevistas de salida. Documentación de bases de datos o repositorios internos de información.</p>	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La entidad diseña y gestiona la tecnología en función de los objetivos estratégicos y operativos, asegurando que las soluciones tecnológicas apoyen la eficiencia interna y la mejora de los servicios a los ciudadanos. Evidencias: Planes estratégicos con integración tecnológica.</p>	

	Informes de implementación de sistemas según objetivos.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Tenemos monitoreo y evaluamos mediante cotizaciones los procesos de adquisición de equipos tecnológicos. Evidencia: Fotos de equipos utilizados para las clases y facturas	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)	Se identifican y utilizan nuevas tecnologías relevantes, incluyendo aplicaciones de datos abiertos y software de código abierto cuando corresponde, fomentando la innovación, la automatización y el análisis de datos para optimizar la gestión. Evidencias: Registros de implementación de nuevas tecnologías. Documentación de uso de software de código abierto o herramientas de big data. Informes de mejoras derivadas de la tecnología aplicada.	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Utilizamos la tecnología como una herramienta para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación. Evidencia: Fotos de anuncios Talleres y datos	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	Se aplican TIC para mejorar servicios internos y externos, mediante digitalización de formularios, solicitudes en línea, aplicaciones y espacios para quejas, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Evidencias: Portal web con servicios digitalizados. Aplicaciones móviles disponibles para ciudadanos.	

	Registros de atención y recepción de solicitudes digitales.	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	Se implementan protocolos y medidas de seguridad cibernética, garantizando el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección efectiva de la información. Evidencias: Políticas de protección de datos y seguridad informática. Protocolos de manejo de información confidencial. Registros de auditorías o revisiones de seguridad de datos.	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	Se consideran los impactos socioeconómicos y ambientales de las TIC, como gestión de residuos electrónicos, accesibilidad para personas con discapacidad y capacitación del personal para el uso de tecnologías digitales. Evidencias: Procedimientos de gestión de residuos electrónicos. Registros de capacitación tecnológica para empleados. Informes sobre accesibilidad de sistemas para usuarios con necesidades especiales.	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	La entidad garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas sus instalaciones, incluyendo edificios, oficinas, equipos de trabajo, flota vehicular, mobiliario y equipos electrónicos, asegurando su funcionalidad y disponibilidad para empleados y ciudadanos. Evidencias:	

	<p>Inventarios de instalaciones y equipos. Registros de mantenimiento preventivo y correctivo. Informes de gestión de recursos y consumibles.</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>Nuestro edificio se encuentra en la parte céntrica de la ciudad. También creamos los mecanismos para llegar a las personas que por cualquier razón o circunstancias no pueden llegar a nosotros puedan obtener nuestros servicios.</p> <p>Evidencia: Fotos de la edificación Mapa de la dirección</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>Se aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones, considerando la reutilización, reciclaje o eliminación segura de edificios, equipos, mobiliario, vehículos y espacios como mercados, cementerios y parques.</p> <p>Evidencias: Procedimientos internos de ciclo de vida de activos. Registros de reciclaje, reutilización o disposición segura de equipos e instalaciones. Informes de auditoría de gestión de activos.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Aseguramos la disponibilidad de nuestras instalaciones y espacios públicos de cara a las actividades comunitarias.</p> <p>evidencia: fotos de actividades en el salón de sesiones</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.</p>	<p>La entidad garantiza el uso eficaz y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando consumos innecesarios y promoviendo prácticas de eficiencia y ahorro.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>Registros de consumo de energía y combustible.</p> <p>Planes de eficiencia energética y rutas optimizadas para transporte.</p> <p>Informes de seguimiento de uso de recursos y flota vehicular.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.</p>	<p>Estas oficinas de servicio están ubicadas en la misma avenida principal y cuenta con parqueos disponibles y vías de accesos por varias calles alternativas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Fotos del área y parqueos</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Identificamos los procesos de la institución, escribimos y clasificamos en orden de prioridades cada uno de ellos y asignamos a los encargados de área las responsabilidades de cada acción organizada.</p> <p>evidencia:</p> <p>Fotos que evidencien el trabajo, documentos y mapas.</p>	
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>	<p>La entidad diseña e implementa el manejo de datos y estándares abiertos en la gestión regular de sus procesos, garantizando transparencia, trazabilidad y eficiencia en la atención a los ciudadanos y clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Registros de implementación de estándares abiertos en los procesos.</p> <p>Documentación de sistemas de información y manejo de datos.</p>	

	Informes de seguimiento de procesos con datos abiertos.	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)	La entidad analiza y evalúa regularmente los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, asegurando el cumplimiento de objetivos y la adaptación a cambios del entorno, asignando los recursos necesarios para alcanzar los resultados esperados. Evidencias: Informes de análisis de riesgos de procesos. Actas de seguimiento y evaluación de procesos. Registros de asignación de recursos según prioridades de gestión.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se identifican claramente los propietarios de cada proceso y se les asignan responsabilidades y competencias, asegurando control, seguimiento y rendición de cuentas en todas las etapas. Evidencias: Manuales de funciones y responsabilidades de los propietarios de proceso. Organigramas de procesos. Registros de capacitación y asignación de competencias.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Se simplifican los procesos de compras y se elaboran planes para los mismos. Evidencias: Registro y fotos, más cualquier documentación y/o resolución, en dado caso se llegue a ese punto.	

<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La entidad impulsa la innovación y optimización de procesos, atendiendo buenas prácticas nacionales e internacionales y vinculando a los grupos de interés relevantes para mejorar continuamente los servicios prestados.</p> <p>Evidencias: Informes de revisión y optimización de procesos. Documentación de buenas prácticas aplicadas. Actas de reuniones con grupos de interés para mejorar procesos</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.</p>	<p>Se implementarán indicadores clave de resultados, como la creación de una carta de servicios, el establecimiento de compromisos de desempeño y la formalización de acuerdos sobre el nivel de los servicios. Estos indicadores permitirán monitorear de manera efectiva la eficacia de los procesos, asegurando que se cumplan los estándares de calidad y se alcancen los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencia: Fotos y documentación de aval.</p>	
<p>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).</p>	<p>La junta cuenta con una nube y discos duros de back up, por seguridad.</p> <p>Evidencia: Fotos de la nube y de los discos duros, guardados con seguridad.</p>	

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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>	<p>En la junta distrital de Juan López, tenemos diseñado un calendario específico donde se determinan las rutas para la recolección de los desechos sólidos en las diferentes comunidades.</p> <p>Evidencia: Fotos Calendario de la ruta</p>	
<p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>	<p>Involucramos a la comunidad en el diseño de mejora y planificación de los servicios. (Junta de Vecinos)</p> <p>Evidencias: Consulta presupuesto participativo 2024. Copias cartas sugerencias y solicitudes.</p>	
<p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>	<p>Involucramos a la comunidad en el diseño de mejora y planificación de los servicios. (Junta de Vecinos)</p> <p>Evidencias: Integramos la sociedad civil en presupuesto participativo. Copias cartas sugerencias y solicitudes</p>	

<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>	<p>Promovemos a través de la web la información de nuestros servicios y sus horarios. También en el mural y las redes sociales.</p> <p>Evidencia: Servicios de plataforma.</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 los procesos de la organización y garantizamos que funcionen acorde con otras organizaciones de servicios requeridos por los usuarios de Juan López, anexando la articulación con las ongs y departamentos gubernamentales.</p> <p>Evidencia: Fotos de coordinación de trabajos, listados y actas.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>	<p>Desarrollamos sistema compartido con otros socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar los datos y saber las necesidades inmediatas y a futuro de la población.(Socios como el plan estratégico y las Asociaciones para el desarrollo de la provincia, ADEPE y PEDEPE)</p> <p>Evidencia:</p>	

	Copias y fotos de informes y cualquier tipo de evidencia que se requiera.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Tenemos creados grupos de trabajos interdepartamentales y en conjunto con otras instituciones momentos que se requieren con urgencia intervenir problemáticas con la ciudadanía. Evidencia: Fotos y evidencias de los grupos.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	Se crean incentivos para los procesos entre empleados y estamos creando los fondos de la ASP para servicios compartidos. Evidencia: Fotos de los procesos, listados, actas y cualquier documentación que sirva de aval.	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	Acordamos estándares comunes entre las ONG compartiendo una misma cadena clave de información y trabajos conjuntos con nuestra institución. Evidencias: Fotos de operativos. Fotos de programas, copias de listados y cualquier documentación que sirva de aval.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Primero identifiqué áreas comunes de colaboración y establezco acuerdos claros con las partes involucradas. Luego, mantengo una comunicación efectiva y monitoreo los resultados, ajustando según sea necesario. También me aseguro de capacitar al personal y fortalecer las instituciones, lo que permite mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos al aprovechar al máximo los recursos disponibles.	

	Evidencia: Fotos, copias de invitación y copias de los listados de asistencia.	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.</p>		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la imagen De la Junta.
<p>2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación su participación en los procesos y toma de Decisiones de la Junta.
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).</p>		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación a la Transparencia.

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.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre la integridad 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.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre la integridad de la Junta.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes respecto a la confianza Hacia la Gestión de la Junta. No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes con relación al nivel de Accesibilidad.
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 de los servicios
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 la Diferenciación de los servicios.
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos		No se ha medido la percepción de los ciudadanos clientes sobre la capacidad de

de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		Innovación.
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 a la agilidad De 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 sobre la digitalización.
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 sobre la digitalización.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p>	<p>La atención al cliente es inmediata y al igual que los servicios de solicitudes de certificación y asistencia en temas de Solicitud de Información Pública.</p> <p>Los tiempos de espera de la Junta son como siguen:</p> <p>Para Certificados <u>24</u> horas</p> <p>Para Servicios de Información <u>15</u> días</p> <p>Para permisos a empleados <u>2</u> días ante</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>		No se ha medido, no se cuenta con estándares de calidad.

3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se ha medido, no se cuenta con Carta Compromiso
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se cuenta con la evidencia de los comunicados realizados a través de los alcaldes pedáneos

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Desde la Junta se dispone de tres canales de información para el Distrito: Redes sociales, página web y a través de los alcaldes Pedáneos, con los cuales se llega al 100% de Las comunidades. Evidencias: página de Facebook.	
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.	La entidad asegura que toda la información obligatoria se publica completa y a tiempo en la página web y canales oficiales, garantizando transparencia y acceso oportuno para los ciudadanos. Evidencias: Capturas de la página web con información actualizada. Informes de control de publicaciones y fechas de actualización.	

<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>Se registran y comunican los objetivos de rendimiento y resultados de la entidad, permitiendo que los ciudadanos conozcan metas alcanzadas y avances en los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias: Informes de planificación y resultados de gestión. Actas de seguimiento de metas y cumplimiento.</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>	<p>La entidad asegura la entrega de datos abiertos, facilitando el acceso a información relevante para los ciudadanos y grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Publicación de data sets en el portal web. Informes de actualización y disponibilidad de datos abiertos.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Se comunica de manera clara el horario de atención de todos los departamentos, garantizando accesibilidad y previsibilidad para los usuarios.</p> <p>Evidencias: Publicaciones de horarios en página web, redes sociales y oficinas físicas. Registros de avisos internos y externos sobre atención.</p>	
<p>6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Se monitoriza y comunica el tiempo de espera y duración de los servicios, optimizando la eficiencia y satisfacción de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Informes de tiempos de atención por servicio. Encuestas de satisfacción de usuarios.</p>	

<p>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.</p>	<p>Se mide y comunica el costo de prestación de los servicios y la proporción recuperada del aporte ciudadano, promoviendo transparencia y eficiencia financiera. Evidencias: Informes de costos de servicios y recuperación financiera. Registros de tarifas aplicadas y contabilidad de ingresos.</p>	
<p>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.</p>	<p>Se asegura que los ciudadanos tengan acceso a requisitos y procedimientos para solicitar servicios, fortaleciendo la transparencia y la claridad en la atención. Evidencias: Publicación de guías y requisitos de servicios en web y oficinas. Actas de capacitación de personal sobre atención al ciudadano. Registros de consultas recibidas y respondidas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 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</p>	<p>La entidad promueve un alto grado de participación de los grupos de interés en el diseño y prestación de servicios, así como en la toma de decisiones, asegurando transparencia y colaboración en procesos como el presupuesto participativo. Evidencias:</p>	

<p>participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p>	<p>Listados de participantes en procesos de presupuesto participativo. Actas de reuniones y consultas con grupos de interés. Registros de seguimiento de participación y abstenciones.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Se gestionan de manera sistemática las quejas y sugerencias, asegurando su registro, análisis e implementación de acciones correctivas o mejoras. Evidencias: Registros de sugerencias y quejas recibidas. Informes de acciones implementadas derivadas de sugerencias. Estadísticas de seguimiento y cierre de casos.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p>	<p>La entidad utiliza métodos innovadores para la atención de ciudadanos y clientes, midiendo la satisfacción y el impacto de estas mejoras en la prestación de servicios. Evidencias: Documentación de nuevas herramientas o procedimientos implementados. Informes de indicadores de innovación y satisfacción ciudadana. Registros de evaluación de impacto de las mejoras.</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se asegura el cumplimiento de principios de género y diversidad cultural y social, promoviendo igualdad de oportunidades y atención inclusiva a todos los ciudadanos. Evidencias: Registros de participación por género y grupos sociales. Informes de políticas de inclusión y diversidad. Actas de capacitaciones o programas de sensibilización.</p>	

<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La entidad realiza revisiones periódicas con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y garantizar que se cumplan sus expectativas. Evidencias: Actas de reuniones periódicas con grupos de interés. Informes de actualización de necesidades y expectativas. Registros de seguimiento de acciones implementadas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.</p>	<p>La entidad ha logrado mejoras significativas mediante la digitalización, reduciendo tiempos de respuesta, optimizando costos y aumentando la confianza pública, a través de la implementación de servicios en línea y herramientas digitales. Evidencias: Registros de implementación de servicios digitalizados. Informes de indicadores de tiempos de respuesta y eficiencia. Encuestas de satisfacción ciudadana sobre servicios digitales.</p>	

<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p>	<p>Se asegura la participación de la ciudadanía, manteniendo un flujo de información continuo y facilitando la retroalimentación para mejorar los servicios ofrecidos. Evidencias: Registros de consultas, quejas y sugerencias ciudadanas. Actas de reuniones y grupos de consulta con ciudadanos. Informes de implementación de mejoras basadas en aportes de la ciudadanía.</p>	
<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La entidad garantiza la transparencia en la información, midiendo la eficacia de las acciones implementadas mediante indicadores claros y accesibles para los ciudadanos. Evidencias: Publicación de datos abiertos y reportes en portal web. Informes de indicadores de transparencia. Registros de auditorías o revisiones de cumplimiento de obligaciones de transparencia.</p>	

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
----------	---	-----------------

<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>	<p>El personal valora positivamente la productividad y el impacto de la entidad en la comunidad. Evidencia: Resultados de encuestas internas de satisfacción laboral y percepciones recogidas en reuniones.</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p>		<p>No se ha medido con el fin de fortalecer los espacios de participación del personal en la toma de decisiones y en la aplicación práctica de la misión, visión y valores.</p>
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p>	<p>Se ha contado con participación del personal en procesos de autoevaluación institucional. Evidencia: Registros de participación en la autoevaluación CAF y actas de reuniones de mejora.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>	<p>El personal reconoce la ética y la integridad como principios fundamentales en la gestión institucional. Evidencia: Declaraciones de valores organizacionales y capacitaciones en conducta ética.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.</p>		<p>No se ha ampliado la implementación de mecanismos de retroalimentación directa y sistemática para todo el personal.</p>
<p>6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.</p>	<p>El personal percibe positivamente las acciones sociales desarrolladas por la entidad en beneficio de la comunidad. Evidencia: Informes de actividades comunitarias y de responsabilidad social.</p>	

7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se han fortalecido las capacidades del personal mediante programas de formación en gestión del cambio e innovación.
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.	El personal valora la digitalización como un apoyo que mejora su desempeño y facilita la prestación de servicios. Evidencia: Implementación de digitalización de formularios, nóminas y servicios en línea.	
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 debe desarrollar estrategias internas que aumenten la flexibilidad y rapidez de respuesta en todos los procesos organizacionales.

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>	<p>El personal reconoce la capacidad de los directivos para establecer objetivos claros y asignar los recursos necesarios.</p> <p>Evidencia: Informes de planificación estratégica y actas de reuniones de seguimiento de metas.</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.</p>		Es necesario reforzar la participación del personal en la mejora continua de los procesos y en la retroalimentación sobre su efectividad.

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.	El personal percibe mejoras en la distribución del trabajo gracias a la implementación del sistema de evaluación de desempeño. Evidencia: Formularios de evaluación 2025 y registros cargados en el SISMAP.	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		Se requiere fortalecer los mecanismos de sistematización y difusión del conocimiento generado dentro de la organización.
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	El personal valora positivamente la mejora en la comunicación interna a través de reuniones periódicas y grupos de mensajería. Evidencia: Capturas de grupos de WhatsApp institucionales y reportes de reuniones de equipo.	
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		Ampliar los mecanismos de reconocimiento formal al personal, tanto a nivel individual como de equipo, para incrementar la motivación.
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.	El personal percibe una apertura creciente de la institución hacia la innovación y nuevas formas de servicio. Evidencia: Implementación de formularios digitales y procesos en línea para atención ciudadana.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	El personal percibe mejoras en las condiciones de trabajo gracias al mantenimiento de oficinas y provisión de equipos básicos para sus funciones. Evidencia: Fotos de instalaciones, inventario de equipos entregados.	

<p>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.</p>		<p>Aunque se han realizado esfuerzos puntuales como jornadas de salud para el personal, todavía no existen políticas claras de conciliación laboral y familiar ni esquemas de flexibilidad en los horarios. Esto limita el equilibrio entre la vida personal y laboral de los colaboradores.</p>
<p>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.</p>	<p>El personal percibe un trato respetuoso y equitativo dentro de la organización, con oportunidades de desarrollo basadas en criterios de mérito y capacidad. Evidencia: Procesos de selección transparentes y evaluaciones de desempeño documentadas.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.</p>	<p>El personal valora positivamente las mejoras realizadas en las instalaciones y el mantenimiento de los espacios de trabajo, lo que favorece un ambiente adecuado para el desempeño de sus funciones. Evidencia: Fotos de oficinas remozadas, mobiliario actualizado y registros de mantenimiento.</p>	

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>Aunque existen oportunidades de aprendizaje informal, el personal percibe limitadas posibilidades de carrera y crecimiento profesional dentro de la entidad. Falta un plan sistemático para potenciar competencias y brindar proyección laboral.</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>Los colaboradores valoran la confianza y la autonomía que los supervisores les otorgan en la toma de decisiones cotidianas, lo que fortalece la motivación y sentido de pertenencia. Evidencia: Actas de reuniones de trabajo donde se delegan responsabilidades y participación del personal en actividades comunitarias.</p>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.</p>	<p>El personal reconoce el acceso constante a capacitaciones de calidad gracias al cumplimiento del Plan Anual de Capacitación, complementado con programas formativos ofrecidos por el INAP, la Liga Municipal y otras instituciones aliadas. Evidencia: Plan Anual de Capacitación 2025, listados de participantes y certificados de talleres realizados.</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 renuncias de personal, etc.</p>		<p>La Junta Distrital no cuenta con un sistema de seguimiento estadístico que midas indicadores de retención, absentismo o renuncias, lo que limita la identificación de tendencias sobre la motivación y permanencia del personal.</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>No se lleva un registro porcentual de la participación de los empleados en actividades de mejora (talleres, jornadas comunitarias, autoevaluaciones CAF), lo cual dificulta evidenciar con datos concretos el compromiso del personal.</p>
<p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>	<p>La institución presenta ausencia de denuncias formales por corrupción o conflictos de intereses en los últimos períodos, lo que refleja un clima de confianza y apego a la ética pública. Evidencias: Actas de sesiones sin registros de denuncias éticas. Certificación de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) confirmando inexistencia de quejas por corrupción. Reportes internos de Recursos Humanos sin casos registrados.</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>Aunque los colaboradores suelen involucrarse en jornadas comunitarias y sociales, no existe una metodología que cuantifique ni sistematice el nivel de participación voluntaria, lo que impide usar esta información como indicador de compromiso social interno.</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 munícipes.</p>	<p>El personal de la Junta Distrital ha fortalecido sus competencias en la atención a la ciudadanía mediante el cumplimiento del Plan Anual de Capacitación, con el apoyo de instituciones como INAP, la Liga Municipal Dominicana y otras entidades formativas, lo que ha mejorado la calidad del servicio y la orientación al ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Plan Anual de Capacitación aprobado y ejecutado. Certificados de participación de empleados en cursos de atención al ciudadano. Convenios con INAP y la Liga Municipal Dominicana. Fotografías y registros de asistencia a talleres de servicio público.</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>La entidad municipal carece de un sistema formal de evaluación de desempeño individual desagregado por género u otros criterios, lo que limita la posibilidad de medir objetivamente la productividad del personal y detectar brechas.</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>Aunque se utilizan herramientas tecnológicas básicas (computadoras, correo electrónico, sistemas internos), no existe un sistema de medición ni de evaluación periódica sobre el nivel de competencias digitales del personal, lo que reduce la oportunidad de identificar necesidades de formación específica en TIC.</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>La Junta Distrital ha mostrado un alto compromiso con el desarrollo de las capacidades del personal, cumpliendo con el Plan Anual de Capacitación, el cual se ejecuta en coordinación con el INAP, la Liga Municipal Dominicana y otras instituciones formadoras. Esto ha permitido incrementar las habilidades de los colaboradores, con alta participación en cursos y talleres relacionados con la gestión municipal y la atención al ciudadano.</p> <p>Evidencias: Plan Anual de Capacitación aprobado y ejecutado. Listados y reportes de asistencia a cursos. Certificados de participación y finalización de capacitaciones. Registros de convenios con INAP y la Liga Municipal Dominicana. Fotografías de actividades formativas y talleres.</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>Actualmente no se dispone de un sistema sistemático de reconocimientos formales (individuales o en equipo) que incentive y visibilice los logros de los colaboradores; las acciones de valoración al personal son informales y no están registradas en indicadores</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
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>	<p>La Junta Distrital ha tenido un impacto positivo en la calidad de vida de los munícipes, más allá de su misión institucional, desarrollando actividades sociales, culturales y comunitarias. Se han organizado jornadas de salud y charlas educativas en coordinación con centros de salud, así como apoyo logístico y financiero a eventos deportivos y culturales locales. Además, se han facilitado instalaciones municipales para reuniones y actividades comunitarias. Estas acciones han sido valoradas positivamente por la comunidad y líderes sociales.</p> <p>Evidencias: Fotografías y actas de jornadas de salud y charlas educativas. Informes de actividades culturales y deportivas apoyadas por la Junta. Testimonios de líderes comunitarios y federaciones. Publicaciones en medios locales y redes sociales sobre estas actividades.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>		<p>Aún no se cuenta con políticas ni programas sistemáticos de adquisición de productos sostenibles (comercio justo, energía renovable, reutilizables). Esto limita la reputación de la entidad en términos de sostenibilidad y responsabilidad global.</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>Si bien se han realizado esfuerzos puntuales en limpieza y ornato, no existen indicadores ni encuestas que midan la percepción ciudadana sobre la gestión medioambiental y la equidad en la distribución de recursos entre sectores y negocios locales.</p>

<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>	<p>La entidad ha tenido un papel activo en el impulso de iniciativas de desarrollo económico local, apoyando la movilidad y seguridad comunitaria mediante mejoras en caminos vecinales, alumbrado público y mantenimiento de espacios comunes. Estas acciones han generado una percepción positiva entre los munícipes sobre el esfuerzo de la Junta para favorecer la seguridad y dinamizar la economía comunitaria.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Actas de cabildo y presupuesto participativo donde se incluyen obras de impacto económico.</p> <p>Fotografías de mejoras en caminos y alumbrado.</p> <p>Reportajes en medios locales sobre la ejecución de estas obras.</p> <p>Opiniones de representantes comunitarios recogidas en reuniones de participación.</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>		<p>Aunque se realizan actividades de rendición de cuentas, todavía falta fortalecer los mecanismos permanentes de participación ciudadana inclusiva y sistematizar los resultados de percepción social sobre democracia, ética e igualdad.</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>Si bien la Junta publica información en su portal, no se cuenta con una medición estructurada de la opinión de los ciudadanos sobre accesibilidad y transparencia. Es necesario implementar encuestas periódicas para recoger esa percepción y evaluar avances.</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>La entidad aún no cuenta con un sistema estructurado para medir y reportar los resultados de sus iniciativas de preservación ambiental, como el ahorro energético, el uso de materiales reciclados o la reducción del consumo de agua y electricidad. Se requiere fortalecer estas prácticas y establecer indicadores claros que permitan demostrar el aporte institucional a la sostenibilidad y el cumplimiento de normas medioambientales.</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>	<p>Se mantiene una frecuencia constante de relaciones y coordinación con autoridades, grupos y representantes de la comunidad, participando activamente en eventos, actividades conjuntas y en instancias como el Consejo de Desarrollo del Municipio, lo que fortalece la colaboración y el impacto de la gestión local.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>Registros de reuniones y actividades con autoridades y grupos comunitarios.</p> <p>Actas de participación en el Consejo de Desarrollo del Municipio.</p> <p>Fotografías de eventos y actividades conjuntas.</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>	<p>La entidad mantiene un grado favorable de cobertura en medios de comunicación y redes sociales, con un número significativo de publicaciones, reportajes y entrevistas que destacan la gestión y los servicios ofrecidos, contribuyendo a la transparencia y visibilidad de las acciones institucionales.</p> <p>Evidencias: Recortes de prensa y publicaciones en medios locales. Capturas de contenidos en redes sociales. Registros de entrevistas y reportajes realizados.</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>	<p>La entidad promueve de manera sostenida la diversidad y la inclusión en su gestión de personal, implementando programas y proyectos que favorecen la contratación de minorías, personas con discapacidad y grupos socialmente desfavorecidos, contribuyendo a distribuir oportunidades de manera equitativa y fortalecer la cohesión social.</p> <p>Evidencias: Registros de programas de inclusión laboral. Listado de beneficiarios por grupo social o discapacidad.</p>	

<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>	<p>La entidad fomenta la participación activa de los empleados en proyectos de desarrollo y actividades filantrópicas, promoviendo la solidaridad y el compromiso social, y generando un impacto positivo en la comunidad mediante acciones de ayuda, altruismo y apoyo a sectores vulnerables.</p> <p>Evidencias: Reportes de actividades de ayuda comunitaria. Estadísticas de participación del personal en iniciativas filantrópicas. Fotografías y documentación de eventos realizados.</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p>	<p>La entidad promueve un intercambio productivo de conocimientos e información mediante la organización de conferencias, reuniones y alianzas estratégicas con otras instituciones, fortaleciendo la capacidad interna y la innovación en la gestión pública.</p> <p>Evidencias: Registros de conferencias y reuniones realizadas. Actas y convenios de alianzas estratégicas. Informes de transferencia de buenas prácticas y experiencias.</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>La entidad implementa programas de prevención de riesgos de salud y accidentes dirigidos tanto a empleados como a ciudadanos, incluyendo charlas de salud, jornadas de vacunación y actividades de concientización, asegurando un balance adecuado entre costo y calidad y promoviendo el bienestar y la seguridad de la comunidad y el personal.</p> <p>Evidencias: Registros de charlas, talleres y jornadas de vacunación. Estadísticas de participación y beneficiarios.</p>	

	Informes de costo-calidad de los programas implementados.	
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.		Actualmente, la entidad no cuenta con un sistema formal para medir y reportar los resultados de su responsabilidad social, incluyendo sostenibilidad ambiental, reducción de consumo energético y gestión de residuos. Es necesario implementar mecanismos de seguimiento e indicadores claros que permitan evaluar el impacto de estas acciones más allá de la misión institucional.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	<p>La entidad fomenta la participación de voluntarios en actividades de colaboración, promoviendo el compromiso del personal y la contribución a proyectos internos y externos que fortalecen la gestión y la vinculación con la comunidad.</p> <p>Evidencias: Registros de voluntarios y actividades realizadas. Informes de seguimiento de proyectos con participación de voluntarios. Fotografías y documentación de actividades de colaboración.</p>	

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.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.</p>	<p>La entidad ha incrementado la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos, garantizando una mejor atención a la ciudadanía y respondiendo de manera oportuna a sus necesidades prioritarias.</p> <p>Evidencias: Registros de servicios brindados. Informes de calidad y satisfacción ciudadana. Documentación de mejoras en procesos de atención.</p>	
<p>2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Los servicios y programas implementados han generado un impacto positivo en la comunidad, mejorando el bienestar de los beneficiarios directos y aportando al desarrollo social y económico del territorio.</p> <p>Evidencias: Encuestas de beneficiarios. Registros de proyectos ejecutados con resultados tangibles.</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.</p>		<p>Actualmente no se dispone de un proceso formal de evaluación comparativa (benchmarking) que permita medir nuestros productos y resultados frente a otras entidades similares. Implementar este análisis facilitaría identificar buenas prácticas, mejorar la competitividad institucional y elevar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.</p>
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La entidad mantiene un alto grado de cumplimiento de contratos, acuerdos y convenios, fortaleciendo la confianza con las autoridades, organizaciones aliadas y</p>	

	<p>la comunidad, y garantizando la efectividad de las colaboraciones establecidas.</p> <p>Evidencias: Convenios firmados y sus informes de cumplimiento. Actas de reuniones con instituciones aliadas. Documentación de seguimiento a compromisos.</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		<p>La entidad ha recibido evaluaciones externas de forma limitada y aún no dispone de auditorías de desempeño aplicadas con regularidad. Es necesario fortalecer este aspecto, promoviendo inspecciones y auditorías externas que permitan validar la gestión, aumentar la transparencia y mejorar la confianza ciudadana.</p>
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Se han implementado innovaciones en los servicios y productos ofrecidos, como la digitalización de trámites, la habilitación de encuestas de satisfacción en el portal web y la apertura de canales de comunicación directa (teléfono y redes sociales), lo que ha permitido mejorar la atención y cercanía con la ciudadanía.</p> <p>Evidencias: Portal web con encuestas de satisfacción. Registros de llamadas y solicitudes ciudadanas. Documentación de trámites digitalizados.</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		<p>La entidad aún no cuenta con evidencias suficientes de la implementación de reformas del sector público en sus procesos internos. Es necesario fortalecer la adopción de estas reformas, alineando la gestión institucional con las disposiciones nacionales para mejorar</p>

		la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios brindados.
--	--	--

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

<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.</p>		<p>Actualmente, la organización no cuenta con un sistema sistemático de benchmarking o benchlearning interno ni con otras instituciones, lo que limita la identificación de oportunidades de mejora basadas en buenas prácticas externas y la evaluación comparativa de resultados, innovaciones implementadas o acciones correctivas derivadas de mediciones y evaluaciones.</p>
<p>4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.</p>	<p>Se asegura la eficacia de las alianzas mediante el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y actividades conjuntas, fortaleciendo la coordinación con otras instituciones y garantizando resultados positivos en los proyectos y servicios compartidos.</p> <p>Evidencias: Registros de convenios y acuerdos firmados. Informes de seguimiento y cumplimiento de actividades conjuntas. Actas de reuniones y reportes de resultados de colaboración.</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.</p>	<p>La digitalización de procesos ha mejorado el desempeño organizacional, aumentando la eficiencia administrativa, reduciendo costos y uso de papel, agilizando la prestación de servicios y fomentando la interoperabilidad con otros proveedores.</p> <p>Evidencias: Registros de procesos digitalizados. Informes de reducción de costos y tiempos. Documentación de interoperabilidad con proveedores y sistemas.</p>	

<p>6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).</p>	<p>En los últimos cuatro informes trimestrales del SISMAP Municipal, la entidad se ha ubicado consistentemente entre las 15 mejores de 235 juntas de distritos, reflejando un desempeño sólido y eficiente en la gestión administrativa y operativa.</p> <p>Evidencias: Informes trimestrales del SISMAP Municipal. Registro de posiciones en el ranking de juntas de distritos.</p>	
<p>7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>		<p>Actualmente, la organización ha realizado evaluaciones internas, pero no se han llevado a cabo auditorías formales. Es necesario implementar auditorías internas periódicas que permitan verificar de manera sistemática los procesos, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.</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>Hasta el momento, la organización no ha recibido reconocimientos formales, premios de calidad o certificaciones del sistema de gestión. Se recomienda establecer estrategias para participar en concursos y programas de certificación que permitan validar y destacar la calidad de la gestión interna.</p>
<p>9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La entidad cumple de manera efectiva con la ejecución del presupuesto y los objetivos financieros, asegurando un manejo responsable de los recursos y alineando la gestión presupuestaria con las prioridades institucionales.</p> <p>Evidencias: Informes de ejecución presupuestaria.</p>	

	Estados financieros anuales. Reportes de cumplimiento de metas financieras.	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).	La entidad garantiza la costo-efectividad en su gestión, logrando resultados de impacto social con un uso eficiente de los recursos, priorizando la optimización del gasto y el máximo beneficio para la comunidad. Evidencias: Informes de ejecución presupuestaria. Registros de proyectos con análisis de costo-beneficio. Comparativos de resultados obtenidos vs. recursos utilizados.	

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.