



***GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACIÓN DEL AUTODIAGNÓSTICO***

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

JUNTA DE DISTRITO MUNICIPAL DE PANTOJA

FECHA

14 JUNIO 2019

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de autoevaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de autoevaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado esta Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 sub criterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclara dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Autoevaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 	<p>Se evidencian La Misión y Visión de la Junta Municipal de Pantoja (Fotos, Listado, y Mural)</p> <p>Se evidencia la participación de todos los grupos de Interés.</p> <p>Se evidencia un marco de valores alineado con la Misión y la Visión de la Junta Municipal de Pantoja.</p> <p>Se evidencia en la colocación de Láminas en lugares visibles a los empleados de oficina de la organización y en la recepción.</p> <p>Se evidencia la revisión periódica y la formulación del Plan de Mejora de la Institución, donde se convocaron los Principales sectores para dicho análisis del Distrito Municipal de Pantoja.</p> <p>Se evidencia en la creación de un sistema de gestión y del código de ética institucional, y en el control interno.</p>	<p>No se evidencia brochures donde esté la Misión, Visión y Valores de la Institución, que cada empleado pueda tenerlo a manos.</p> <p>Darle seguimiento de manera periódica, y ejecutar según el presupuesto las partidas apropiadas en el mismo.</p>

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Se evidencia la prevención de la corrupción. Rendición de cuentas, controles financieros, acceso a la información, transparencia.</p>	
<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y re evaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Se evidencia la confianza mutua y el respeto de los líderes y directivos en la comunicación continua y la evaluación periódica del personal y el reconocimiento de las empleados destacados en su labor.</p>	<p>Capacitar de acuerdo a los requerimientos del departamento a los Encargados departamentales y a los empleados a su cargo.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia el organigrama institucional un sistema de gestión de proceso, estratégico y de planificación. Se evidencia un sistema de Gestión y Planificación a corto y largo plazo (PMD) Se evidencia la estructura, el Manual de Funciones institucional, el Manual de Cargos aprobados por el MAP.</p>	
<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia la fijación de prioridades de los cambios necesario relacionados con la estructura y el desempeño institucional, mediante la evaluación del desempeño de los servidores y en la revisión de los perfiles de cada uno de manera periódica para la innovación y calidad de los procesos institucionales.</p>	<p>No se evidencian cambios del personal viejo, aunque están en trámite de pensión continúan trabajando, y ocupan cargos importantes, solo se agregan más servidores a los departamentos.</p>
<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la</p>	<p>Se evidencian los resultados cuantificables e indicadores de los objetivos para todos los</p>	<p>No se evidencia el poa general 2019.</p>

<p>organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados. 	<p>niveles y áreas de la Junta Municipal de Pantoja, en el presupuesto anual 2019. PPM, Que van alineado al plan de desarrollo estratégico institucional.</p> <p>Se evidencia un sistema de gestión de la información con una persona asignada para gestionar el manejo de la información pública en la institución, responsable para el monitoreo del envío de datos y el manejo de las publicaciones de todo lo relacionado a la institución, como también.</p> <p>Se evidencia el reinicio de la Guía CAF 2019.</p> <p>Se evidencia una estrategia de administración electrónica aliada a el logro de los objetivos de la Junta Municipal de Pantoja (GESADAY) y una red de (101) líneas (flotas), Red Interna vía correo, además Grupos en las Redes sociales de los encargados y empleados.</p> <p>Se evidencia la gerencia de condiciones adecuadas para el proceso y la gestión de proyectos por áreas.</p> <p>Se evidencian las condiciones necesarias para el uso de la comunicación por correos electrónicos y las flotas internas.</p> <p>Se evidencia con los talleres realizados hacia la mejora continua, entrenamiento del equipo financiero sobre la formulación de Presupuesto capacitación e implementación de los sistemas cife y sasp</p>	<p>No se evidencia un sistema de control interno de manera física.</p> <p>No se evidencia comunicación entre todos los empleados, no todos poseen flotas y tienen el manejo de las redes.</p> <p>No se evidencia el compromiso de los líderes y directivos la eficacia en la entrega de informes.</p>
---	---	---

10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Se evidencian la aceptación a los cambios por parte de los empleados en los resultados de los indicadores por departamentos	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 	<p>Se evidencia en la participación de encargados departamentales encabezando las actividades, independientemente que no sea de su área.</p> <p>Se evidencian la cultura de confianza mutua y de respeto entre los líderes con medidas proactivas, donde se hacen promociones de empleados, mediante la evaluación del desempeño, cada empleado se siente motivado a realizar sus funciones de acuerdo a su perfil</p> <p>Se evidencia en las reuniones mensuales de empleados, donde se le dan todas las informaciones y la planificación de las actividades y procesos de la institución, y con la comunicación diaria por medio de las redes sociales del progreso de las actividades</p> <p>Se evidencia la compras de los materiales y herramientas necesarias para la realización de sus funciones y así lograr el objetivo de su departamento y por consiguiente de la Institución</p>	<p>No se evidencia la promoción de las buenas costumbres y la publicidad a los resultados positivos.</p>

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se evidencia la retroalimentación con la reuniones de encargados y de empleados en pleno, para la rendición de informes en el cumplimiento del POA</p> <p>Se evidencia la animación y el fomento de la creación de comisiones y subcomisiones para delegar actividades específicas</p> <p>Comunicación con la conformación.</p> <p>Se evidencian las herramientas para la instrucción, inducción, y el desarrollo de los empleados, la manera para medir su rendimiento.</p> <p>Se evidencia la promoción de una cultura de aprendizaje con la oportunidad de capacitar a los empleados en lo relacionado a sus funciones, mediante las capacitaciones técnicas por vía del INAP, Infotep,</p> <p>Se evidencia la voluntad del personal de recibir recomendaciones con la aceptación y respuesta rápida a las quejas y sugerencias que puede depositar cada empleado que así lo requiera en los BUZONES de sugerencias instalados en los pasillos de la institución</p> <p>Se evidencian los reconocimientos a empleados destacados en su labor</p> <p>Se evidencian las respuestas a empleados que solicitan, las facilidades de horarios para los empleados que estudian, se le buscan opciones para proporcionarles mejor seguros médicos, planes funerarios, afiliaciones a centros comerciales con descuentos especiales, acuerdos para préstamos a cooperativas para los empleados</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 	<p>Se evidencia el desarrollo de los grupos de interés en los análisis realizados por el Sociólogo Domingo Matías, en el Plan de Desarrollo Municipal de Pantoja</p> <p>Se evidencia en el análisis realizado por el Sociólogo Domingo Matías, en el Plan de Desarrollo Municipal de Pantoja</p> <p>Se evidencia la identificación de las políticas públicas en el análisis realizado por el Sociólogo Domingo Matías, en el Plan de Desarrollo Municipal de Pantoja</p> <p>Se evidencia la participación en el programa de asfalto con MOPC, quisqueya aprende contigo, Dominicana Limpia</p> <p>Se evidencian las instalaciones de lámparas en todo el Distrito de Pantoja para la seguridad ciudadana</p> <p>Se evidencia la comprobación de los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización que están alineados con las políticas públicas con el presupuesto participativo(PPM)</p> <p>Consultas sociales presupuestarias</p> <p>Se evidencia con la aprobación y ejecución del presupuesto 2019 en tiempo oportuno. Y el envío de los informes a los organismos de control</p>	

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia la participación de los políticos y los grupos de interés en el desarrollo en el presupuesto participativo Municipal (PPM) y consultas sociales</p>	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Se evidencia con la reacción de los diferentes partidos en las redes sociales de la terminación del asfalto de villa morada, el sector la 800 y villa del palmar por parte de las autoridades del ministerio de obras públicas y la Junta Municipal de Pantoja</p> <p>Se evidencia en la variedad de propuestas de los candidatos aspirantes a regiduría del distrito</p> <p>Se evidencia las relaciones periódicas y proactivas a las autoridades políticas (Sala Capitular)</p> <p>Se evidencia con la visita de la plana mayor de ADOVA</p>	
<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Se evidencia el desarrollo y las alianzas con empresarios, organismos comunitarios, bloques de juntas de vecinos, consorcios</p> <p>Se evidencia la creación del departamento de relaciones inter institucional para generar lazos y acuerdos, con el fin de gestionar mejores planes de servicios para la comunidad involucrando</p> <p>Se evidencia con la asistencia a Iglesias y Colegios, clubes de Madres, juntas de vecinos</p> <p>Se evidencia la colaboración a Unión de Iglesias, Equipos deportivos, Instituciones de telecomunicaciones (Claro)</p>	

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Se evidencia con y servicios de transporte a escuelas, ayudas de construcción a <iglesias, colaboración a Patronatos y clubes deportivos</p> <p>Se evidencia la participación de las actividades organizadas por asociaciones profesionales representativas y grupos de presión con la asistencia a la inauguración y apertura de nuevos programas de capacitación INFOTEP, Se evidencia la asistencia a las actividades por motivo del día de las madres en la iglesia católica nuestra señora de la Altagracia en Pantoja, Se evidencia a la graduación de los participantes en el seminario taller de coaliciones comunitarias para la prevención de drogas</p> <p>Se evidencia la participación en eventos deportivos actividades eclesiósticas actividades culturales y educativas (fotos) Torneos deportivos Inauguración del Indotel en Pantoja</p> <p>Se evidencia con el patrocinio de actividades deportivas.</p> <p>Se evidencia la construcción y la promoción el conocimiento público y el reconocimiento de la construcción y la promoción, de la organización y sus servicios.</p>	
---	---	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia en (Juntas de vecinos, clubes deportivos) Acceso a la Pág. Web, Redes sociales (Facebook) donde se evidencian de manera actualizada las actividades realizadas por la Institución en el servicio de la comunidad de Pantoja. Se evidencia con la Página Web de la institución Se evidencia el desarrollo de un concepto específico de marketing para productos y servicios que centran en los grupos de interés, la contratación de una revista digital que promueve los productos y servicios Se evidencia los letreros informativos de las obras que se realizan en las calles, identificando la institución y en la Pag. Web.</p>	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización.5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	<p>Se evidencia la identificación de los grupos, Junta de Vecinos, Asociación de Motoconchistas, Clubes de Madres, Unión de Iglesias, Asociaciones de Transportistas, Asociación de Estudiantes Universitarios, Ligas deportivas</p> <p>Se evidencia en el análisis realizado por el Sociólogo Domingo Matías, en el Plan de Desarrollo Municipal de Pantoja</p> <p>Se evidencia el análisis de forma sistemática las debilidades y fortalezas la auto evaluación de la institución Guía CAF y el Plan de Desarrollo de Pantoja</p>	<p>No se evidencia la recopilación, el análisis y la revisión de forma sistemática de la información sobre los grupos de interés</p> <p>No se evidencia la recopilación de forma sistemática la información relevante de gestión, como la información sobre el desempeño y desarrollo de la organización.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (out comes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integral en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>Se evidencia se traduce la misión visión y en el plan estratégico institucional a corto y largo plazo y en el Plan de Desarrollo Institucional, a largo plazo en marcha.</p> <p>Se evidencia la el involucramiento de los grupos de interés en el plan estratégico institucional y en el Plan de Desarrollo Institucional, en marcha.</p> <p>Se evidencia el proceso de la evaluación de las tareas existentes en cuanto a productos y servicios en la carta compromiso al ciudadano</p> <p>Se evidencia el plan estratégico institucional y el plan de desarrollo municipal</p> <p>Se evidencia la aceptación del pago de los servicios facilitados al distrito municipal (recogida de los desechos sólidos)</p> <p>Se evidencia la disponibilidad de los recursos para poner en marcha el plan estratégico a corto plazo con el plan anual de compras y el presupuesto 2019</p> <p>Se evidencia el equilibrio de las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés en el PPM 2019</p> <p>Se evidencia el desarrollo de una política de responsabilidad social integral en la estrategia y planificación de la organización en el PPM 2019</p>	<p>No se evidencian la evaluación de las áreas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados, las encuestas del impacto socio ambiental (Carta Compromiso al Ciudadano), porque aún está en proceso</p>

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisar de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 	<p>Se evidencia el implante de la estrategia y la planificación mediante la definición de la prioridades de los procesos, proyectos y estructura organizativa en el presupuesto 2019 y las ejecuciones presupuestarias trimestrales</p> <p>Se evidencian los objetivos estratégicos y operativos en la ejecución de las obras y servicios de la institución donde se involucran también los sectores del distrito</p> <p>Se evidencian los planes y programas de los objetivos y resultados para cada unidad de la institución en el poa de cada área</p> <p>Se evidencia la comunicación de forma eficaz en las reuniones generales de trabajo con todos los empleados de manera periódica en la institución, donde se les informa de los planes y objetivos de la institución, así como también pasar revista de lo que se está haciendo y lo que falta por hacer en la ejecución de nuestros planes a corto y largo plazo</p> <p>Se evidencia el desarrollo de métodos para el monitoreo, medición y evaluación periódica con las evaluaciones del desempeño por competencias de los servidores de la Junta Municipal de Pantoja</p> <p>Se evidencia con los informe de ejecución de las obras presupuestadas y ejecutadas</p> <p>Se evidencia con el cumplimiento de las rutas y frecuencias en la recogida de los desechos sólidos</p>	

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo y aplicación de métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles de términos de relación entre la producción con las evaluaciones de los servidores de la institución.</p> <p>Se evidencia con el envío de los informe de ejecución de las obras presupuestadas y ejecutadas a tiempo oportuno</p> <p>Se evidencia con el cumplimiento de las rutas y frecuencias en la recogida de los desechos sólidos</p> <p>Se evidencia la evaluación de las necesidades de reorganización y la mejoría de las estrategias y métodos de planificación involucrando los grupos de interés en la implementación del plan de desarrollo municipal</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia la creación y el desarrollo de una cultura de innovación en las solicitudes y realización de capacitaciones para el personal, de acuerdo a las necesidades de las áreas</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se evidencia el monitoreo de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio con las evaluaciones por competencia de los servidores</p>	<p>No se evidencia las encuestas del impacto socio ambiental de los municipios que reciben los servicios</p>
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de</p>	<p>Se evidencia el debate sobre innovación y la modernización planificada y su</p>	

interés relevantes.	implementación con los grupos de interés en la realización del Plan de Desarrollo Municipal	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	Se evidencia la implantación de un sistema de interés eficiente de gestión del cambio en la realización del Plan de Desarrollo Municipal Se evidencia los reportes de la implementación del mismo.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación del cambio en el Presupuesto 2019	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se evidencia el equilibrio de enfoques en el Plan de Desarrollo Municipal	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Se evidencia la promoción del uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos munícipes de Pantoja con la compra de computadoras e impresoras, para agilizar los trabajos de las oficinas JMP y del concejo de vocales	No se evidencia parte de las herramientas como lo es la central telefónica de la institución, ni las extensiones instaladas en cada una de las oficinas, en la actualidad están en procesos de cambio de compañía.

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Se evidencia el análisis periódico de las necesidades actuales de los empleados con la evaluación y reconocimiento por competencia de cada servidor en la institución</p> <p>Se evidencia la carnetización cada servidor en la institución</p> <p>Se evidencia los Uniformes en los empleados de oficina, (en proceso los empleados que trabajan en limpieza y obras públicas)</p> <p>Se evidencian el desarrollo de una política de gestión de recursos humanos basada en la estrategia y planificación teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro con flexibilidad en los permisos, licencias de maternidad, designaciones, concedidos a empleados cada vez que se solicita</p> <p>Se evidencia con los permisos especiales para los servidores que estudian(flexibilidad de horarios)</p> <p>Se evidencia con la contratación de personas con discapacidad para hacer algunos trabajos, que no requiere de alguna actividad física</p> <p>Se evidencia en los cambios de designaciones, cuando un servidor logra completar una capacitación de acuerdo a sus funciones o en otras áreas.</p> <p>Se evidencia en las promociones de puesto de los servidores que se capacitan</p>	<p>No se evidencia los uniformes de los empleados que trabajan fuera de las oficinas</p>

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Se evidencia en las premiaciones y reconocimientos a empleados destacados por su buena labor</p> <p>Se evidencian los perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones en el manual de funciones y el manual de cargos, para la selección de los perfiles necesarios para el desarrollo institucional</p> <p>Se evidencia la prestación especial de atención al desarrollo de los recursos humanos de la institución la capacitación del personal de las áreas de acceso a la información pública, el entrenamiento de las empleadas de oficina</p>	<p>No se evidencia dentro de los perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones Rangos e indicadores de desempeños para reconocimientos a encargados departamentales</p> <p>No se evidencian bonos por su buen desempeño</p> <p>No se evidencia la gestión en el proceso de selección y desarrollo la inclusión de los empleados a carrera profesional</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Se evidencia la identificación de las capacidades actuales de las personas en la evaluación periódica de los perfiles y en los cambios de designaciones a empleados que</p>	

	han logrado capacitarse en otras áreas de la institución.	
2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Se evidencia los debates y reuniones estratégicas para desarrollar capacidades para la detección de las necesidades de capacitación de los servidores en cada uno de los departamentos de la institución	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentar y compartir expectativas.	Se evidencia la entrevista de desarrollo personal y la oferta de el plan de capacitación de los servidores públicos Se evidencian las evaluaciones del personal mediante reuniones departamentales, analizando el desarrollo de sus funciones	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Se evidencia el desarrollo de las habilidades gerenciales y de liderazgo en las reuniones y talleres departamentales con el director y en la toma de decisiones	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Se evidencia en la inducción y el apoyo a los nuevos empleados por medio del acompañamiento individualizado.	No se evidencia un documento físico de un código de ética, ni del proceso interno.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se evidencia la promoción de la movilidad interna y externa en la entrega de combustible para los vehículos de los empleados que trabajan fuera de las oficinas. Se evidencian vehículos contratados para el transporte de empleados en caso de que se requiera asistir a cualquier evento	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes	Se evidencian talleres internos con proyector de multimedia	

sociales).		
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Se evidencia la planificación de las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos en la conformación del comité de seguimiento de gestión de riesgos.	
9. Evaluar 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 de la monitorización y del análisis costo/beneficio.		No se evidencia la evaluación del 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 de la monitorización y del análisis costo/beneficio.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se evidencia la revisión de las necesidades de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia con el plan de capacitación en marcha (mujeres al volante) Se evidencia con la captación de necesidades de capacitación departamental	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se evidencia la promoción de la cultura de comunicación abierta y de dialogo y de	

	motivación para el trabajo en equipo con el buzón de sugerencias para los empleados, el cual se socializa para responder las inquietudes y demandas para mejorar el trabajo	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Se evidencia la creación de forma proactiva un entorno que propicie aportación de ideas y sugerencias con el buzón de sugerencias para los empleados	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Se evidencia en la inclusión de los encargados en la toma de decisiones en las actividades de capacitación de los servidores a su cargo	No se evidencia la existencia de ningún sindicato en la institución
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia el consenso en las reuniones periódicas con los encargados departamentales con fotos y relación de asistencia	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se evidencia la realización de la encuesta del clima laboral anual en Julio 2018	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Se evidencia la oportunidad que se le brinda a los empleados de opinar con la encuesta del clima laboral realizada en Julio 2018	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización con los activos aires acondicionados, luz blanca adecuada herramientas de trabajo, materiales y seguridad en las puertas, se le asegura tranquilidad con el pago de la TSS al 90% de los empleados Se evidencia una evaluación de riesgo laboral periódica	No se evidencia la cobertura total de todos los servidores de la institución No se evidencia la seguridad laboral a un 100%, por falta de una salida del edificio donde están las oficinas de esta institución

	Se evidencia cobertura a empleados en accidentes laborales	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Se evidencia las condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral en los permisos y horarios especiales al personal Se evidencia en la respuesta inmediata a las necesidades que se les presenta en todo lado a sus derechos como servidor público	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia la atención prestada con el procesos y trámite de pensionar los servidores que pasan de los 60 años de edad o que ya están en discapacidad para desempeñar sus funciones	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Se evidencia en las actividades de la institución, como el campamento al mérito estudiantil donde se premian los niños meritorios anualmente, Juegos interescolares, donde se premian los estudiantes de término destacados en todo el distrito,	No se evidencian planes para los empleados directamente, por ejemplo bonos estudiantiles

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

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

1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Se evidencian acuerdos interinstitucionales para servicios Funerarios, de transporte, de cobro, Comerciales (Price Smart), telefónica, cooperativas.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	Se evidencia el desarrollo y la gestión de los acuerdos de servicios contratados de publicidad, servicios técnicos tecnológicos	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.		No se evidencia el fomento y la organización de los colaboraciones especializadas y el desarrollo e implementación de proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector publico pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia el monitoreo y la evaluación de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se evidencia la identificación de las alianzas con Edesur para la aplicación de Lámparas LEDS en todo el distrito Municipal de Pantoja	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se evidencia la definición de las responsabilidades de cada socio en el acuerdo entre Edesur y La Junta Municipal de Pantoja	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se evidencia el aumento de las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agendas de colocación
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia el intercambio de las buenas practicas con los socios.

9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se evidencia la selección del listado de Proveedores debidamente inscritos como en el RPE, (Registro Proveedor del Estado)	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Se evidencia la política proactiva de información, Una Pag. Web www.pantoja.gob.do dónde se publican todas las informaciones de la institución y las actividades del Distrito Municipal de Pantoja	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Se evidencia la animación activa a los ciudadanos/ clientes a que se organicen con las Juramentaciones de las Juntas de Vecinos de los Sectores del Distrito Municipal de Pantoja.	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Se evidencia el involucramiento de los ciudadanos munícipes de Pantoja en la celebración de Asamblea para la conformación del comité de seguimiento para Obras incluidas en el Presupuesto Participativo Municipal(PPM)	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogándose mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Se evidencia el marco de recolección de datos con un Buzón de Sugerencias y un Buzón de Denuncias, ubicadas en la Recepción de la Institución, para que los ciudadanos puedan depositar sus quejas y reclamaciones u opiniones de la gestión y la prestación de los servicios.	

5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones,(por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Se evidencia la transparencia del funcionamiento de la institución con el envío de los informes de las ejecuciones presupuestarias del gasto y de los ingresos, también la publicación de los procesos y la nómina a la página web de la institución.	
6. Definir y acordará la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Se evidencia la contratación de una empresa para a recogida de los desechos sólidos en el distrito, eficientizando así la calidad del servicio	No se evidencia la compra de los camiones necesarios para completar la ruta y frecuencia agendada para todo el distrito
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Se evidencia el proceso de la carta compromiso al ciudadano	No se evidencia la terminación del la carta compromiso
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Se evidencia la retroalimentación por medio de las redes sociales	No se evidencian encuestas sociales

SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se evidencia con los informes de las ejecuciones presupuestarias del gasto y los ingresos	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las	Se evidencia el estado financiero en proceso	No se evidencia los estados financieros terminados

decisiones financieras.		
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se evidencia los reportes de los órganos de control en los que estamos en cumplimiento de la ley, en transparencia y eficiencia de la ejecución del gasto	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Se evidencia en el informe de la contraloría de la eficiencia del gasto, con el cumplimiento del artículo 21 de la ley 176-07	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Se evidencia en la contratación de un asesor de planificación para dar seguimiento en el control presupuestario y en el cumplimiento de la inclusión del Plan de desarrollo institucional al presupuesto 2019.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se evidencia la descentralización de las responsabilidades financieras en la fluidez del control financiero centralizado.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Se evidencia la decisión de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, la sostenibilidad y en la ética, con el plan anual de compras el Presupuesto Participativo Municipal (PM)	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se evidencia la ejecución presupuestaria trimestral	

SUBCRITERIO 4.4.Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los	Se evidencia la administración de la información por medio del sistema GESADAY	

<p>objetivos operativos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, news letter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso e intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. 	<p>Se evidencia por la certificación de la empresa que se encarga de suplir los datos a cargar en la plataforma del SASP (GESADAY)</p> <p>Se evidencia con la contratación de sistema GESADAY</p> <p>Se evidencia el manejo de flotas entre los empleados con personal a su cargo</p> <p>Los encargados departamentales se prestan como agentes multiplicadores de información para llegar a los empleados que no tienen acceso a las redes ni a los sistemas de información</p> <p>Los encargados departamentales se prestan como agentes multiplicadores de información para llegar a los empleados que no tienen acceso a las redes ni a los sistemas de información</p> <p>Se evidencia la garantía que se retiene en la especificación a los servidores públicos de las consecuencias por violar la ley donde reza el compromiso de mantener la discreción de las informaciones claves de la institución</p>	<p>No se evidencia revistas internas</p> <p>No se evidencian manuales de control interno ni código de ética en la institución</p>
---	---	---

--	--	--

SUBCRITERIO 4.5.Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorear y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 	<p>Se evidencia la adquisición de nuevas computadoras e impresoras para la reorganización y digitalización del archivo</p> <p>Se evidencia la compra de licencias de antivirus para la seguridad de la información en la institución. Se evidencia el perfil del técnico que administra la red interna,</p> <p>Se evidencia la adquisición de Laptops para los encargados departamentales que requieren de un mayor rendimiento en sus tareas</p>	<p>No se evidencia un documento donde se detalle la evaluación física de los equipos tecnológicos existentes</p> <p>No se evidencia la definición de la TIC, para mejorar el servicio prestado.</p>

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Se evidencia la innovación tecnológica y la revisión política por medio de las redes y la adquisición de nuevos equipos de computadoras y para el trabajo en las oficinas como impresoras de ultimo modelo</p>	<p>No se evidencia el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes.</p> <p>No se evidencia la atención del impacto socio-económico y medio ambiental de las TIC.</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>Se evidencia el traslado de las oficinas a un edificio donde hay mejor acceso de todo el munícipe, en la av, principal</p>	

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia la instalación de las oficinas de cobranza de los desechos sólidos en un lugar abierto y accesible al público</p> <p>Se evidencia mantenimiento eficiente, rentable y sostenible, en la estructura de las instalaciones de las oficinas</p> <p>Se evidencia el mantenimiento y reacondicionamiento de los motores propiedad de la institución para el uso de los inspectores y mensajeros de la institución</p> <p>Se evidencia el mantenimiento constante de los camiones recolectores de desechos sólidos propiedad de la institución</p>	<p>No se evidencia la remodelación presupuestada de ampliar el despacho del director y la subdirectora</p>
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Se evidencia la garantía de la adecuada accesibilidad física de acuerdo a las necesidades y expectativas de los empleados como también suficiente espacio para parqueos en las instalaciones de la JMP</p> <p>Se evidencia el programa Dominicana Limpia en todo el Distrito Municipal de Pantoja</p> <p>Se evidencia la prestación del Multiuso propiedad de la institución para uso de la comunidad</p>	<p>No se evidencia una rampa para el tránsito de personas discapacitadas que puedan acceder a la institución</p> <p>No se evidencia una salida de emergencia en el edificio de tres niveles donde están las oficinas de la JMP</p> <p>No se evidencia los envases para el reciclado del personal que trabaja en las oficinas</p>

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de	<p>Se evidencia el Mapa de Procesos de la Institución</p> <p>Se evidencia el manual de funciones</p> <p>Se evidencia el manual de procedimientos</p> <p>Se evidencia el Mapa de Procesos alineados a los objetivos de la Institución</p> <p>Se evidencia en el Plan de Desarrollo Municipal</p> <p>Se evidencia en la implementación del PMD en el presupuesto 2019</p> <p>Se evidencia la simplificación de los procesos a intervalos regulares legales, si fuera necesario con Carta Compromiso en proceso</p> <p>Se evidencian los objetivos de resultados orientados a los grupos con Carta Compromiso en proceso</p>	

<p>desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Se evidencia la innovación de los procesos basados en un continuo benchlearning en las capacitaciones a funcionarios de la institución fuera del país</p>	<p>No se evidencia el monitoreo y la evaluación de impacto de las TIC y de los servicios prestados electrónicos no están las encuestas de impacto social de los servicios de la institución</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 5.2.Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Se evidencia los (outputs) en el cumplimiento de las rutas y frecuencia en la recogida de los desechos sólidos de todo el distrito municipal de Pantoja Se evidencia la capacitación del personal asignado para el envío de datos a los órganos rectores del cumplimiento de las metas</p>	<p>No se evidencia las calles en un 100% aún libre de los desechos sólidos por falta de educación de los munícipes</p>
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, son de cerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>		<p>No se evidencia un plan de concientización para involucrar a los munícipes para mantener las calles limpias en todo el distrito luego de darle el servicio</p>
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se evidencian las solicitudes de las juntas de vecinos para operativos de limpieza en su sector</p>	

<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Se evidencia el acompañamiento de los comerciantes en la lucha contra la basura en la avenida principal</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Se evidencia la solicitud de información por la página web de la institución</p> <p>Se evidencia el uso de los munícipes de las redes sociales para el conocimiento de los avances y procesos de la institución</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Se evidencia la seguridad de la información adecuada y fiable que esta accesible dando asistencia y soporte a los ciudadanos con el funcionamiento de la oficina de libre acceso a la información pública de la JMP</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se evidencia la accesibilidad a la organización con los boletines de noticias de las actividades de la institución por programas de radio, en las redes sociales, en el mural que está instalado en la recepción.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo elaborado de un sistema de respuesta a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos con el funcionamiento de la oficina de libre acceso a la información pública, quien se encarga de dar a la mayor brevedad posible respuestas a las solicitudes de los munícipes que así lo requieran</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No se evidencia la definición de la cadena de prestación de los servicios, por la razón de que está aún Carta Compromiso en proceso
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se evidencian la coordinación y la unión de procesos con socios claves del sector privado, no lucrativos y públicos en las invitaciones al sector privado a participar para ser parte del plan de desarrollo del distrito municipal de Pantoja Se evidencia los pagos de los desechos sólidos por parte de los comerciantes y empresas privadas	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia el desarrollo de un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se evidencia el emprendimiento del análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia la creación de grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas con la contratación de una empresa para recoger los desechos sólidos, y una empresa para el cobro de los servicios de recolección	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	Se evidencia la realización de operativos de limpieza que son remunerados a los empleados con una compensación por trabajos extras	

7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Se evidencia el trabajo en equipo, dándole apoyo general a los departamentos que así lo requieran, por ejemplo el dpto. de Obras públicas	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados	Se evidencia la imagen global física y el buen recibimiento a los munícipes que llegan a la	

<p>a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>institución a solicitar cualquier información o servicios</p> <p>Se evidencia la involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisión de la organización con el buzón de quejas y sugerencia de los munícipes en relación a la prestación de los servicios dentro y fuera de la institución y con la participación en las asambleas del PPM.</p> <p>Se evidencia la accesibilidad con el transporte escolar disponible para todos los niños de las escuelas públicas de Pantoja</p> <p>Se evidencia el patrocinio de transporte Universitario de ruta de Pantoja a la UASD</p> <p>Se evidencia Transporte Ocasional para actividades dentro y fuera de Pantoja, solicitadas por instituciones sin fines de lucro</p> <p>Se evidencia la transparencia del funcionamiento de la institución con el envío oportuno de los informes de las ejecuciones presupuestarias del gasto y de los ingresos y en el cumplimiento del artículo 21 de la ley 176-07, según informes de la contraloría general de la república</p> <p>Se evidencian los productos y servicios con estándares de calidad en los reportes del departamento de limpieza en el cumplimiento de la recogida de los desechos sólidos a Sismap municipal servicios</p> <p>Se evidencia la diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los Munícipes</p>	<p>No se evidencia el 100% de la limpieza total de las avenidas por la razón de la falta de educación de munícipes mal intencionados</p>
---	--	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>con las solicitudes de servicios de agua potable y energía eléctrica, lo que es diferente a los servicios de la organización</p> <p>Se evidencia la publicidad en la página web de la institución de los servicios disponibles para todo el distrito, así como también revistas de radio y las redes sociales</p> <p>Se evidencia en el poder de convocatoria y el apoyo a las actividades culturales de la institución por parte de los munícipes de Pantoja</p>	<p>No se evidencian de manera impresa las informaciones de los servicios ofrecidos por la institución, ni las noticias y reportes de los trabajos realizados a los grupos de interés de todo el distrito</p> <p>No se evidencia la frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. No se evidencia el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>
--	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Se evidencia la solicitud de capacitaciones a jóvenes de cursos de electricidad, electrónica, gastronomía, repostería. Se evidencia la gestión para la instalación de furgones de infotep para impartir los cursos técnicos</p>	

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</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.</p>	<p>Se evidencia en las estadísticas de solicitud de información y en las sugerencias recibidas directamente en los buzones</p> <p>Se evidencia el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen con la publicaciones de los actos de gobierno de nuestro director y las publicaciones en los medios de comunicación radial</p>	<p>No se evidencian los indicadores de cumplimientos en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes</p>
--	---	---

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Se evidencia el horario de atención de los diferentes servicios departamentales en la pag, web de la institución</p> <p>Se evidencia el tiempo de espera para prestar el servicio en la rutas y frecuencias publicadas en la pag, web de la institución</p> <p>Se evidencia el costo de los servicios en la pág., web de la institución</p> <p>Se evidencia la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios en pag, web de la institución</p>	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

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

1. Número de canales de información y su eficiencia.	Se evidencia el número de canales de información y su eficiencia en la pág., web de la institución	No se evidencia el número de actuaciones del defensor público.
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Se evidencia la disponibilidad y precisión de la información en la pág., web de la institución	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización en la pág., web de la institución	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Se evidencia el alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad de precisión y transparencia en la pág., web de la institución	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Se evidencia el manejo de las quejas y el tiempo de respuesta	No se evidencia el número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y diálogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>Se evidencia la Imagen y el rendimiento global de esta Junta Municipal de Pantoja con el posicionamiento en el SISMAP</p> <p>Se evidencia el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores en la asistencia y cooperación de las actividades culturales, educativas, deportivas, sociales y de construcción de obras en todo el distrito municipal de Pantoja</p> <p>Se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora con el apoyo masivo de los ciudadanos a las actividades de mejora de la institución como es el caso de las obras municipales</p> <p>Se evidencia el conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético por los medios de comunicación</p> <p>Se evidencia los mecanismos de consulta y dialogo la convocatoria escrita de diálogo entre los sectores de Pantoja</p> <p>Se evidencia la responsabilidad social de Junta Municipal de Pantoja con el involucramiento en la resolución de las necesidades que tiene todo el distrito con la información de las construcciones, del distrito mediante las redes sociales</p>	

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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 RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 	<p>Se evidencia la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización con los expedientes físicos del 99% de los encargados departamentales son profesionales en su área</p> <p>Se evidencia el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización la estructura organizacional aprobada</p> <p>Se evidencia el reparto de tareas y el sistema de evaluación el manual de funciones aprobado y la firma de los acuerdos del desempeño de los servidores.</p> <p>Se evidencia la evaluación por competencia del desempeño de los servidores en marcha</p> <p>Se evidencia el Plan Estratégico Institucional y el Plan de desarrollo Municipal</p>	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 	<p>Se evidencia un ambiente de trabajo condicionado y cómoda. Instalada estratégicamente para el mejor funcionamiento de los dptos. Con fotos y videos.</p> <p>Se evidencia el enfoque hacia las cuestiones sociales la concesión de permisos especiales a</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>empleados con condiciones de estudios universitarios, Se evidencian los distintos horarios laboral</p> <p>Se evidencia la toma de consideración de la igualdad en los rangos salarial, también en las promociones de puestos de acuerdo a su perfil, primero se le dan lugar a empleados internos</p> <p>Se evidencia la disposición del lugar de trabajo con el acondicionamiento físico de las instalaciones de trabajo para todo el personal de la institución</p>	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Se evidencia la motivación y el empoderamiento con las oportunidades de capacitación a los empleados otorgando las facilidades como e subsidio y el transporte</p> <p>Se evidencian los cursos propuestos por el Instituto de capacitación de la Administración Pública (INAP)</p>	<p>No se evidencia la inclusión de servidores en el plan de carrera sistemático y desarrollo de competencias</p>

SUBCRITERIO 7.2.Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). 7. 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 	<p>Se evidencian los indicadores relacionados con el comportamiento de las personas en la evaluación por competencias y aptitudes del desempeño de los servidores</p> <p>Se evidencian los indicadores en relación con la motivación en la encuesta del clima laboral en julio 2018 aún vigente.</p> <p>Se evidencian los indicadores relacionados con el rendimiento individual en los indicadores del Sismap</p> <p>Se evidencia el nivel de involucramiento en el alto porcentaje de asistencia y la calidad de las actividades institucionales</p> <p>Se evidencia el nivel de uso de las tecnologías en el aumento de las solicitudes de información en las estadísticas realizadas por el Responsable del acceso a la información pública</p> <p>Se evidencian los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades con la entrega eficiente de los informes requeridos en cada una de las áreas de la institución con el conocimiento adquirido en las capacitaciones a funcionarios con el subsidio de la institución, de acuerdo a sus funciones</p> <p>Se evidencia los indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con ciudadanos/ clientes y para responder a las necesidades con el nombramiento, la</p>	

<p>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.).</p>	<p>capacitación y la gestión del responsable del libre acceso a la información pública (RAI)</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos en las reuniones trimestrales de trabajo con el director</p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Se evidencia el número de dilemas éticos reportados con el buzón de quejas del departamento de seguridad y vigilancia de la institución en el manejo del cruce de los niños en la avenida principal en horarios escolares, en la intersección de la calle pegoro, la cual fue rápidamente acogida y resuelta la situación.</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Se evidencia la frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social con la asistencia pública de los servidores en cada una de las actividades realizadas por la institución</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medio ambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de 	<p>Se evidencia en el involucramiento de los operativos de limpieza en todo el distrito por parte de las juntas de vecinos, iglesias, colegios, escuelas públicas, clubes deportivos, clubes de madres,</p> <p>Se evidencia también en el apoyo de las actividades culturales y deportivas dentro y fuera del distrito</p> <p>Se evidencia la percepción del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional con el análisis FODA del plan de Desarrollo Municipal</p> <p>Se evidencia la percepción del enfoque hacia las cuestiones medios ambientales con las solicitudes de preservación del parque villa del Palmar y de la construcción de Pozos Filtrantes</p>	<p>No se evidencia la reputación de la institución, en sentido de empleadora o contribuyente a la sociedad local o global.</p> <p>No se evidencia la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se evidencia la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p>

<p>decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en 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.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia la percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con la responsabilidad social con la encuesta del clima laboral julio 2018</p>	<p>No se evidencia la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético</p> <p>No se evidencia la Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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 medio ambientales, uso de material es reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como</p>	<p>Se evidencian las actividades de la organización en relación a la preservación de los recursos con el programa de promoción y talleres de Reciclaje Dominicana Limpia Se evidencia los reportes de medio ambiente de operativos de fumigación</p>	

<p>agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>Se evidencia el estudio de impacto ambiental a las obras de infraestructura que realiza la institución</p> <p>Se evidencia la calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad con la asistencia a los talleres con los sectores del distrito en el proceso de la realización del Plan de desarrollo Municipal Se evidencia en la realización del PPM</p> <p>Se evidencia el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación con los artículos de periódico el (Diario Libre) y notas de prensa en emisoras de radio (El Burende), en las redes sociales</p> <p>Se evidencia el apoyo destinado a las personas en situación de desventaja con los 266 beneficiarios de ayudas fijas a envejecientes con un monto de \$240,950.00</p> <p>Se evidencia apoyo a estudiantes sobresalientes y a deportistas destacados en disciplina de boxeo, beisbol, karate, football, baile y Modelaje.</p>	<p>No se evidencia el apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja.</p> <p>No se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>
--	---	---

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Se evidencia el envío de empleados a capacitarse fuera del país. (Lic. Amarilis Rodríguez)</p> <p>Se evidencia charlas y operativos médicos para la prevención del cáncer de Mamas y Ovarios</p>	<p>No se evidencia el resultados de la medición de la responsabilidad social</p>
---	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1.Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspección es y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>Se evidencia en la aplicación de asfalto en los sectores villa morada, la 800, villa del palmar</p> <p>Se evidencia en el `cumplimiento de los pagos en servicios contratados mensuales</p> <p>Se evidencia en los reportes de inspección y fiscalización del departamento de Obras Municipales</p> <p>Se evidencian los resultados de la innovación en servicios en la contratación de una empresa para la recogida de los desechos sólidos</p>	<p>No se evidencia los resultados en término de output.</p> <p>No se evidencia los estándares para la medición de la calidad de los servicios</p> <p>No se evidencia resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 9.2.Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 	<p>Se evidencia la evaluación del sistema de gestión de riesgos</p> <p>Se evidencia la eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima en los reportes de los organismos rectores y del Sismap</p> <p>Se evidencian los resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios con el reporte de las evaluaciones del año 2018</p> <p>Se evidencia Resultados de benchmarking (análisis comparativo la evaluación del desempeño institucional año 2018</p> <p>Se evidencia el valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios en la toma de decisiones, en la capacidad de respuesta en la prestación de los servicios de recogida de los desechos sólidos (HIGIENE INTEGRAL), en el aumento de las recaudaciones municipales a partir de la contratación de la empresa SISPRINCA</p>	<p>No se evidencia la eficacia de alianzas</p> <p>No se evidencian los resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización</p>
--	--	--

8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No se evidencian los resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Se evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. en el reporte trimestral de contraloría y cámara de cuentas de la medición de la ejecución del gasto y los ingresos de esta institución.	
10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.		No se evidencian los resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Se evidencia la eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). en el plan de compras 2019 de la institución	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.