



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

JUNTA MUNICIPAL LOS BOTADOS

FECHA

22/03/2018

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 auto evaluación 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 auto evaluación 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 subcriterios 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 (*benchmarking*).

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 Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

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 aclarará 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 Auto-Evaluador, 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, socio-culturales, 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>Tenemos desarrollada la misión y visión y hemos implicados a los grupos de interés. Evidencia: presupuesto, fotos, pag. Web, mural, en la oficina del Alcalde y registros de participantes.</p> <p>Contamos con un marco de valores alineado a los del sector público. Evidencia: presupuesto, fotos, pag. Web, mural, en la oficina del Alcalde y registros de participantes</p> <p>Realizamos socializaciones de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos a todos los grupos de interés. Evidencia: Registro de participantes en reuniones, fotos, plan municipal de la Junta.</p> <p>Revisamos periódicamente nuestra misión, visión y valores. Evidencias: Registro de reuniones el consejo de vocales, resolución del presupuesto 2018, fotos.</p>	<p>No tenemos comité de ética .</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>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Se refuerza periódicamente la confianza, lealtad y respeto entre los empleados y líderes. Evidencia: Programa de reuniones, Minutas de reuniones por departamentos, registro de participantes, fotos, conversaciones por WhatsApp.</p>	<p>No tenemos manual de ética</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>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la 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> <p>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</p>	<p>Tenemos manual de funciones, y estructura. Evidencias: Manual de Organización y funciones.</p> <p>Identificamos y fijamos las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. Evidencia: Plantilla de funciones, registro, fotos.</p>	<p>No tenemos la estructura y el manual aprobado por el MAP.</p> <p>No tenemos POA.</p> <p>No contamos con un sistema de gestión de riesgo operativo.</p>

<p>la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <ol style="list-style-type: none"> 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. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. 	<p>Estamos trabajando el Autodiagnóstico CAF. Guía CAF.</p> <p>Tenemos sistemas de control interno. Evidencia: SIGEM.</p> <p>Generamos las condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Evidencia: Departamento de Planificación, sub dirección de proyectos e innovación, proyectos (Tecnológico, vivienda).</p> <p>Tenemos condiciones para una comunicación interna y externa eficaz. Evidencia: WhatsApp, correo, circulares, mural, perifoneo, Facebook, pág. Web.</p> <p>Los líderes demuestran el compromiso hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y la gestión del conocimiento hacia los empleados. Evidencias: Registro. Fotos.</p> <p>Comunicamos y motivamos las iniciativas del cambio a empleados y grupos de interés relevantes. Evidencia: mural, correos, WhatsApp, Facebook, pág. web.</p>	<p>No tenemos el sistema SAP</p>
---	--	----------------------------------

SUBCRITERIO I.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. 	<p>El Director Predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 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. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 	<p>objetivos y valores establecidos. Evidencia: Realiza socialización apegado a lo que es la institución, Registro.</p> <p>Se Promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación, tenemos ayudas a personas discapacitadas. Evidencias: Nomina.</p> <p>Informamos y consultamos de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. Evidencia: Mural, Minutas de reuniones, registros de parpitanes, fotos, pág. Web, grupos de WhatsApp.</p> <p>Apoya a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y actividades. Evidencia: Reconocimiento a mujeres destacadas, Entrega de premios, actividades deportivas(fotos), presupuesto.</p> <p>Proporciona retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal como individual. Evidencia: Registro de participantes, fotos, correos, WhatsApp.</p> <p>Anima y fomenta a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias. Envía a asistente a representarlo, a Encargada RRHH a representarlo en los temas de educación, a la Vicedirectora a representarlo en actividades .Evidencia: Invitaciones a actividades, fotos, correos, minutas.</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>Tenemos programas de capacitaciones según las necesidades. Evidencia: Programa de capacitaciones, certificaciones.</p> <p>El Director recibe y solicita recomendaciones y propuesta de los empleados. Evidencia: Nomina (promoción de empleados)</p> <p>Reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. Evidencia: Minutas, registro y fotos.</p> <p>Respeto y responde a las necesidades y circunstancias personales de los empleados, otorgando permisos en situaciones que lo ameriten. Evidencia: Formulario de permisos.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Desarrollamos 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. Evidencia: Presupuesto participativo, obras realizadas, fotos, pág. web.</p> <p>Ayudamos a las autoridades políticas a definir las políticas públicas como FEDODIM, Gobierno central, relacionadas con la organización. Evidencia: Cartas, solicitudes, recomendaciones.</p> <p>Identificamos las políticas públicas relevantes para la organización. Evidencia: Ley 176-07, Plan Municipal.</p>	

<p>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> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</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>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Nuestros objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la Junta están alineados con las políticas públicas. Evidencia: Ley 176-07, Presupuesto.</p> <p>Involucramos a los políticos haciendo alianzas con otras instituciones y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. Evidencia: Alianzas con el ayuntamiento Yamasa, Centro Tecnológico Comunitario, APROGLOBO, FEDODIM, Quisqueya aprende contigo</p> <p>Mantenemos relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas , como Diputados, Senadores. Evidencias: Fotos, Cartas.</p> <p>Mantenemos alianzas en red con las juntas de vecinos, FUNDECOCO, Fundación FH. Evidencias: Fotos, Obras realizadas, acuerdos firmados.</p> <p>Participamos en actividades con grupos profesionales, asociaciones. Evidencia: Fotos, acuerdos con Asociación de abogados.</p> <p>Se promueve el municipio, la junta y sus logros en actividades externa. Evidencias: Fotos, Redes sociales de la junta, medios de comunicación local y nacional.</p> <p>Desarrollamos un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés. Evidencias: Fotos de limpieza en la comunidad, pág.</p>	
--	--	--

	Web, horarios de recogidas, limpieza en escuelas, zafacones identificados.	
--	--	--

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, socio-culturales, 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 	<p>Tenemos identificado a los grupos de interés y le comunicamos los resultados alcanzado por la junta. Evidencias: Fotos de actividades, registro de participantes, las redes sociales de la junta.</p> <p>Recopilamos información con los grupos de interés de manera sistemática. Evidencia: presupuesto participativo, invitaciones a reuniones, registro, mural y los diferentes medios de comunicación de la junta (redes sociales)</p> <p>Recopilamos, analizamos y revisamos de forma periódica la información relevante con los grupos organizado tomando en cuenta las variables política, cultural, tecnológica. Evidencia: Registro de participante, minutas, fotos.</p> <p>Recopilamos de forma sistemática información relevante sobre el desempeño de la Junta. Evidencia: Memorial anual, Rendición de cuenta, medios de comunicación, redes sociales de la junta.</p> <p>Estamos trabajando con el modelo CAF. Evidencia: Autodiagnóstico.</p>	

(por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).

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 – (outcomes) 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 integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	<p>Trabajamos nuestro presupuesto en concordancia a nuestra misión, visión para lograr objetivos estratégicos. Evidencia: presupuesto.</p> <p>Involucramos a los grupos de interés para nuestra estrategia. Evidencia: Presupuesto participativos</p> <p>Evaluamos nuestras tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados y los efectos conseguidos en la sociedad. Evidencia: Registro de reuniones, Encuestas externas, fotos, medios de comunicación.</p> <p>Aseguramos la disponibilidad de recursos, con nuestro presupuesto para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. Evidencia: presupuesto de la junta.</p> <p>Equilibramos las tareas y los recursos tomando en cuenta nuestro presupuesto y las necesidades de los grupos de interés. Evidencia: presupuesto.</p>	<p>No tenemos evidenciada una política de responsabilidad social.</p>

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla 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. 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>Implantamos la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos. Evidencia: presupuesto, Plan Municipal de desarrollo 2016-2020.</p> <p>Se comunican los objetivos, planes y tareas a los empleados y a la comunidad. Evidencias: Reuniones Comunitarias, Empleados , publicaciones en nuestra redes sociales , Fotos Tenemos implementado el Sistema SIGEM. Evidencia: Sistema SIGEM</p>	<p>No tenemos estructura Organizativa aprobada por el MAP.</p> <p>No contamos con POA</p> <p>No tenemos un POA por área</p> <p>No Contamos con un método de medición</p>

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Realizamos asambleas con la fuerza viva de nuestro Distrito Municipal, a los fines de involucrar y desarrollar estrategias en beneficio de nuestros munícipes. Evidencia : Reuniones comunitarias , fotos , minutas , control asistencia	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Conjuntamente con el Itla y el CCT-los Botados, hemos firmado acuerdos para la formación de jóvenes en Turismo, Tecnología, Cocina. Evidencias: Acuerdo de Cooperación	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No Contamos con Indicadores
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Hemos implementado un sistema de innovación, para el manejo de las informaciones y demandas de nuestros munícipes. Evidencia: Sistema SIGEM.	
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.).	Tenemos integrado en nuestro plan de desarrollo, un proyecto de conectividad WIFI, que enlaza 5 comunidades con internet gratis. Evidencia: Proyecto de Internet Wifi , Los Botados , KM:35 , Palmita Abajo y Arriba y la Cola)	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Los cambios que se realizan a futuro en el DM están plasmado en el Presupuesto 2018. Evidencia : Presupuesto municipal 2018	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Tenemos equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo	

	hacia arriba. Evidencia: Plan Municipal, Presupuesto	
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.	Promovemos herramientas de administración electrónicas para aumentar la eficiencia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia a través del sistema de contabilidad. Cada año se emiten los informes a la Cámara de Cuentas Evidencias: El Sistema SIGEM, Informes emitidos	

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</p>	<p>Analizamos 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. Evidencias : Plan Anual de Desarrollo</p> <p>Tenemos integrado en nuestro plan de gestión de recursos humanos los criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de</p>	

<p>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>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>horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género. Evidencias: Solicitud de Permiso por escrito para realizar estudios , certificado médico y certificación de licencias , nómina de empleados</p> <p>Aseguramos 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. Evidencias: Formulario de Descripción de puesto, Reunión Periódica para evaluar cada puesto de trabajo , minutas , fotos.</p> <p>Nuestra misión en Recursos Humanos es que nuestro colaboradores estén complacidos, por lo que hemos desarrollarlo una política clara y objetiva. Evidencias: Pago de horas Extras, Reconocimiento a Empleados destacados, fotos</p> <p>Apoyamos la cultura desempeño laboral (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). Evidencias : Reconocimientos a Empleados destacado , formación continua de nuestro capital humano , fotos , certificados</p> <p>Tenemos descritos los perfiles y competencias que deben tener cada puesto. Evidencia : Manuel de Puesto y Funciones</p>	<p>No tenemos nuestro manual de Funciones aprobado por el MAP</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>En nuestro plan de formación hemos incluido la capacitación en Informática y computación a los diferentes departamentos que se le presente la necesidad. Evidencia: Certificado de Participación , Fotos .</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>En nuestro proceso de selección hemos desarrollado criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión). Evidencias : Manual de Puestos y Funciones, nomina General</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>Identificamos la necesidad de cada persona, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización. Evidencias: Formulario de Descripción de sus funciones diarias</p>	
<p>2. Debatir, 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.</p>	<p>Tenemos un plan de formación basado en las necesidades de cada individuo de la organización . Evidencia : Taller impartidos , Cronogramas de Cursos , Certificados de cada participantes , alianzas con centros educativos , alianzas con ICAM, CAGEFI , ITLA.</p>	

<p>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 retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Nuestra estrategia como Alcaldía es que nuestros colaboradores estén formados y que desarrollen competencias específicas en cada uno de sus puestos de trabajos. Evidencias: Solicitud de permiso de estudio, Hoja de Selección de cursos, carnet de la universidad</p>	
<p>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.</p>	<p>Nuestra gestión está enfocada en que cada miembro de nuestra organización se desarrolle como profesional, por lo que abogamos en la formación de constante. Evidencia: Talleres, Diplomados, Curso Extracurriculares.</p>	
<p>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).</p>	<p>Apoyamos a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor). Evidencia: La Auxiliar de Tesorería es guiada por la Asistente del Tesorero.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Promovemos la movilidad interna y externa de los empleados. Evidencia: Promoción de Empleados.</p>	
<p>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 sociales).</p>	<p>ICAM, FEDOMU, la FEDODIM, CAGEFI, Municipal capacita periódicamente a los empleados en diferentes temas del quehacer laboral. Evidencia: fotos, Certificados</p>	
<p>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.</p>	<p>Se han realizado convenios con organizaciones tales como: Cruz Roja Dominicana, Bomberos Locales, Defensa, APROGLOBO, FH, CTC-LOS</p>	

	BOTADOS. Evidencias : Acuerdos , Fotos, convenios.	
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 de la análisis costo/beneficio.	Los programas de formación y desarrollo de las personas sean a traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización. Evidencia: Cambio de Conducta.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Nuestro Departamento de Genaro , coordina programas de desarrollo para la mujer. Evidencia: Talleres , Fotos, Programas.	

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
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se realizan reuniones abiertas dirigidas por la alta administración de esta junta municipal en las que se motiva y se escuchan a todos empleados y se discuten las necesidades y cuestiones a mejorar en cada departamento. Evidencias: Fotos, Registros de Participantes	
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)).	En las reuniones abiertas se escucha a cada empleado y se toman en cuenta las sugerencias con el objetivo de ir mejorando cada departamento. Evidencias: Fotos, Registros de Asistencia	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes,	Se invitan y se llevan a los empleados de forma gradual a actividades de creación de planes de desarrollo y de	

estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Mancomunidad de acciones y metas futuras. Evidencia: Fotos	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Unas de nuestras principales políticas de gestión es buscar el consenso con todos los sectores en busca de cumplir los objetivos. Evidencias: Fotos , minutas , acuerdos , registros de asistencias.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	En las reuniones los empleados expresan su parecer sobre los resultados de la gestión.	No hemos realizado encuesta de clima laboral
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 le otorga a los empleados de manera general la oportunidad de que puedan involucrarse y ser parte de la gestión. Evidencias: Reuniones semanales para evaluar la semana y programar la siguiente, fotos, correos.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Nuestras instalaciones están bien presentadas y contamos en cada oficina con equipos informáticos de alta tecnología. Se observan el buen confort así como artículos que evidencian el ambiente saludable en las oficinas municipales. Evidencias: Inmuebles nuevos, Computadoras Nuevas, Sistema de Internet en todas las oficinas, facturas de compra, presupuesto.	
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.	Garantizamos 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 la organización y formación. Evidencias: Permisos de estudios por escritos, licencias por maternidad.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Unos de nuestros mayores logros en el Departamento de Recursos Humanos es el acceso que tienen los empleados a plantear sus necesidades. Evidencias: Resolución de problemas económicos, Entrega de Máquina de Coser, aporte para su realización de estudios, entrega de canastillas.	
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).	Hemos apoyado las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar. Evidencia: Reparación de las Instalaciones Deportivas, celebración de fiestas culturales, aporte en medicamentos a la clínica de Los Botados.	

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.).	La Junta ha identificado socios claves tanto en el Sector Privado como Público: Ferretería Patria, Ferretería La Javilla y Ferretería Jeudy., Gomera Hnos. Frometa, Agro veterinaria Papatín, entre otros Evidencias: Facturas	

<p>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.</p>	<p>La Junta ha realizado acuerdos con APROGLOBO, FH, CTC, Obras públicas, el INVI, entre otros. Evidencias: Minutas y fotos de actividades realizadas.</p>	
<p>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.</p>	<p>Hemos trabajado en conjunto con otro ayuntamiento y organizaciones como FEDODIM, Tenemos actualmente un proyecto con el INVI, para Reforzamiento y construcción. En conjunto con el Ayuntamiento de Yamasá, se paga una mensualidad para tirar los desechos en el Vertedero, Evidencia: Proyecto reconstrucción de viviendas,</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Monitoreamos y evaluamos de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. Evidencias: Acuerdos, Cartas y fotos</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Se desarrollan las alianzas según la necesidad de la comunidad, de acuerdo a las necesidades identificadas ya sea a largo o corto plazo. Hemos realizado el Proyecto de Semi-Acueducto para la comunidad de Camarón. Evidencia: Acuerdos y fotos.</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Se hace supervisión de los proyectos de manera informal, de acuerdo a la responsabilidad que se tenga dentro del proyecto. Evidencia: Contratos, Alianzas y Fotos.</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>		<p>No se evidencia</p>

8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se intercambian buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No se seleccionan a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.

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.).	Aseguramos una política proactiva de información. Evidencia: Información presentada en el Mural y el Acuse de Recibo.	
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 hacen secciones dentro de la junta para dar participación a los ciudadanos de que expresen sus necesidades. Evidencias: Las Actas de las Sesiones	
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.	La junta involucra a los ciudadanos a través de las sesiones, donde se les permite opinar acerca de los proyectos a realizarse. Evidencias: Fotos de las sesiones y las anotaciones.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	En las sesiones se le permite al ciudadano quejarse, sugerir y reclamar acerca de los servicios prestados por la junta, y el Facebook. Evidencia: Apuntes de las sesiones y Facebook.	No tenemos buzón de sugerencias.
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	La junta realiza sesiones ordinarias mensuales para la que los ciudadanos conozcan la gestión y los proyectos sometidos, y la página de Facebook para	

<p>preparando y cargando información en Intranet).</p>	<p>comunicar e informar a los ciudadanos de los proyectos a realizarse. La junta envía reportes mensuales y trimestrales al ministerio de haciendas representada por las diferentes instituciones competentes. Tanto el alcalde como la tesorera de la junta han hecho declaración jurada de bienes. Evidencia: reportes enviados, declaraciones realizadas, Facebook, anotaciones de las sesiones.</p>	
<p>6. Definir y acordar 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).</p>	<p>La junta realiza sesiones ordinarias mensuales para la que los ciudadanos conozcan la gestión y los proyectos sometidos, y la página de Facebook para comunicar e informar a los ciudadanos de los proyectos a realizarse</p>	
<p>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.</p>		<p>No hemos desarrollado 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.</p>
<p>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.</p>		<p>No hay evidencia de asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes,</p>

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.	La junta cuenta con un sistema financiero para administrar los recursos financieros (SIGEM). Evidencias: Sistema en ejecución	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No hemos analizado los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con el SIGEM. Evidencias: sistema en ejecución	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Aseguramos la gestión rentable de los recursos financieros con el SIGEM. Evidencias: Sistema en ejecución	
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).	La junta cuenta con un sistema de gestión financiera (SIGEM) que permite distribuir el presupuesto en partidas. Evidencia: Sistema en ejecución, proyectos realizados.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.		No se han delegado y descentralizado las responsabilidades financieras manteniendo un 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.		No se fundamentan las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se hace

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 evaluarla		No se ha desarrollado

<p>información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los 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, asegurarse de 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 áreas y objetivos (intranet, newsletter, 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 y el 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 del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. 		<p>No se hace, no se han realizado encuestas, no tenemos buzón de sugerencias y quejas. No se hace</p> <p>No se hace</p> <p>No se hace</p> <p>No se hace</p> <p>No se hace</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se ha diseñado

<p>2. Implementar, monitorizar 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.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas:</p> <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. <p>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> <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>La junta cuenta con una página de Facebook y un correo electrónico para interactuar con los ciudadanos. Evidencias: Facebook y el correo electrónico.</p>	<p>No se ha implementado</p> <p>No hemos asegurado el uso eficaz de las tecnologías</p> <p>No se ha aplicado de forma eficiente las tecnologías más adecuadas</p> <p>No se hace</p> <p>No se ha definido cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado</p> <p>No se hace</p> <p>No se hace</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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). 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. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 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). 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>la junta se encuentra ubicada en un lugar céntrico</p> <p>Los departamentos están bien distribuidos cada autoridad cuenta con su espacio propio para desarrollar sus actividades, en caso del Director tiene su oficina para atender a las personas. Evidencias: Instalaciones</p> <p>La junta cuenta con un personal destinado para el mantenimiento eficiente de las instalaciones municipales. El espacio externo de la junta se le da atención y/o limpieza. Evidencia: Reportes de limpieza</p> <p>La junta propiamente dicho está ubicada geográficamente en una posición estratégica con una ruta de transporte desde Santo Domingo a Yamasá.</p> <p>La junta cuenta con un espacio adecuado para el parqueo de los empleados y funcionarios y ciudadanos clientes que vienen a buscar servicio.</p>	<p>No hemos garantizado el uso eficaz y eficiente de los recursos energéticos.</p> <p>No hemos desarrollado una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro</p>

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	La junta siempre está a disposición de la ciudadanía e incluso aun estando cerrada y un ciudadano necesita atención la abrimos para servirle a quien lo necesite. Evidencias: Fotos en las instalaciones (Bodas, Cumpleaños, Presentaciones de Libros, Reuniones de Escuelas, Reuniones del Distrito Educativo 17-01, Carta de Solicitud.	
---	---	--

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. 	<p>Tenemos asignados las personas en cada responsabilidad. Evidencias: Descripción de puesto, Manual de Puestos y funciones, Organigrama institucional.</p> <p>Todos los procesos apoyan los objetivos de la gestión. Evidencias: Trabajo en equipo (fotos).</p>	<p>No existen evidencias de Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave. No tenemos mapas de procesos. No tenemos el mapa de proceso definido.</p> <p>No Tenemos matriz de riesgo</p>

<p>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).</p> <p>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.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>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 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>Si involucramos a los empleados y grupos de interés en la mejora de los procesos. Evidencia: Minuta del proyecto de pago de los impuestos vía banco.</p> <p>Asignamos los recursos necesarios para el mejor funcionamiento de los procesos. Evidencias: Compra de Equipos , Facturas , Procesos Electrónicos , Informes trimestrales.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No tenemos carta de servicios</p> <p>No hemos monitorizado y evaluado el impacto de las TIC</p> <p>No se evidencia</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Tenemos nuestros servicios identificados. La junta cuenta con los procesos claves en lo que es el departamento de tesorería desde parte todo o la mayoría de los productos y servicio de la junta.</p>	

	Evidencias: Órdenes de compra. Pagos de facturas, Operativos médicos, servicio de transporte a los estudiantes.	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejoramiento de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).		No realizamos encuestas
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.		No se evidencia
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.		No se evidencia
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.		No se evidencia
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.		
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.).	Promovemos la accesibilidad a la organización. Evidencia: Carnaval, grupos Folklóricos	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No se evidencia

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.	Hemos coordinado procesos con medio ambiente, con salud pública, cruz roja, INAPA, INDRHI, EDEESTE, DIGEPRES, APROGLOBO, todo esto para dar respuesta positiva a problemas tales como: jornada de vacunación, saneamiento de vertederos, instalación de acueducto y alcantarillado, operativos de socorro, llevar agua potable Evidencias: fotos, videos, notas informativas	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Coordinamos y unimos los procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. Evidencia: Juntas de Vecinos, proveedores, presidencia de la república, FEDODIM, FEDOMU, Distrito Educativo 17-01,Senado de la República	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se desarrolla un sistema compartido con FEDODIM, Obra Pública, para la prestación de servicios	
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 hemos Empezado el análisis de ciudadanos/clientes
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Hemos creado grupos de trabajo con salud pública, obras públicas. Evidencia: fotos, obrar realizadas, jornadas.	
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.	Realizamos reuniones semanales donde planteamos las condiciones y las acciones a realizar. Evidencias: minutas, fotos.	

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).	Estamos trabajando la autoevaluación CAF. Evidencia: Guía CAF	
--	--	--

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Laimagenglobaldelaorganización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 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.). 	De las personas que vienen a las sesiones el 90% de las personas participan activamente.	<p>No hemos hecho encuestas</p> <p>No hemos hecho encuestas</p> <p>No hemos hecho encuestas.</p> <p>No hemos hecho encuestas.</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>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>No hemos hecho encuestas.</p> <p>No hemos hecho encuestas.</p> <p>No hemos hecho encuestas</p> <p>No hemos hecho encuestas.</p> <p>No hemos hecho encuestas.</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>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento 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>En la junta implicamos a todos los grupos de interés en el diseño y la prestación de servicios y en las tomas de decisiones</p>	<p>No hemos hecho encuestas. No se mide</p> <p>No hemos hecho encuestas. No se mide</p> <p>No se mide.</p> <p>No se mide.</p> <p>No se mide.</p>

Resultados de la accesibilidad de la organización:

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 	<p>Los servicios que ofrece la junta es de 8:00am hasta las 4:pm evidencia: libro de firmas de los empleados</p> <p>Registro dependiendo que tipo de registro tienen costo de RD\$200 hasta RD\$350,000.00 evidencia: recibo de ingresos</p> <p>Estamos en toda la disponibilidad acerca de nuestra responsabilidad evidencia : historial de registro</p>	<p>No se mide.</p> <p>No se mide.</p>
--	---	---------------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. 	<p>Los medios de información que maneja la junta para comunicarse con los ciudadanos y publicar proyectos, noticias e informaciones, son el Facebook, página web, correo electrónico y mural informativo. Evidencia: página web, Facebook. Correo electrónico. Mural informativo</p> <p>La información de la junta siempre está disponible y al alcance de todos los ciudadanos. Evidencia: Facebook. Página web, Correo electrónico. Mural informativo</p> <p>A pesar de los esfuerzos que realiza la Junta Distrital para mejorar la precisión y transparencia de la información. No tenemos Evidencias.</p>	<p>No tenemos buzón de sugerencias y quejas</p> <p>No se realiza</p> <p>No existe en nuestra jurisdicción defensor publico</p> <p>No tenemos Evidencias.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 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). 		<p>No se hace</p> <p>No se realiza</p> <p>No se hace</p>

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>No se ha hecho encuestas de clima laboral. No hay buzón de sugerencias y quejas interno.</p> <p>No se evidencia</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>No se ha hecho encuestas de clima laboral. No hay buzón de sugerencias y quejas interno</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</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). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 		<p>No se Evidencia</p> <p>No se Evidencia</p> <p>No se Evidencia</p> <p>No se Evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de		No se Evidencia

competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No se Evidencia No se Evidencia
--	--	------------------------------------

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>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).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>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).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para</p>	<p>En la Junta tuvimos en el mes de Enero 4 , en febrero 7. Evidencia: Formularios, Licencia médicas.</p> <p>Realizamos reuniones todos los lunes en la cual se presentan las quejas y subgerencias de los departamentos. Evidencias: minutas, fotos, convocatoria a reunión vía WhatsApp</p> <p>Los empleados de la Junta se involucran de las mejoras de las actividades de la junta. Evidencia: minutas de reuniones, fotos.</p> <p>Utilizamos varios medios tecnológicos tanto para realizar las actividades diarias como para la defunción y comunicación interna y externa. Evidencia: correos electrónicos, grupos de WhatsApp, Facebook, sistema de contabilidad. Tenemos varios empleados que realizaron cursos de capacitación (técnico en tesorería, Excel avanzado, certificación MOS, formación metodológica Evidencia: Certificados, Planificación de capacitación, fotos.</p>	<p>No realizamos evaluación del desempeño</p> <p>No se evidencia</p>

<p>responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Se reconocen los empleados 2 veces al año y se le reconoce verbalmente en reuniones periódicas. Evidencia: fotos, minutas</p> <p>No tenemos conflictos de interés reportados.</p> <p>Los empleados participan un 80% en las actividades relacionadas con la responsabilidad social. Evidencias: fotos de actividades.</p>	<p>No entregamos pergaminos de reconocimiento</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
<p>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.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local/global).</p> <p>3. Percepción del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, region</p>		<p>No se han hecho encuestas</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

<p>al,nacionale 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.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o 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.).</p> <p>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.).</p> <p>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 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>No se evidencia</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 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). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 	<p>La Junta realizó un promedio 8 de actividades para preservación de medio ambiente, operativos de limpieza, días internacional del agua, siembra de árbol ,jornada de dominicana limpia(reciclaje)Evidencia: fotos, invitación a actividades, presupuesto para actividades</p> <p>Tenemos buenas relaciones con, medio ambiente, cruz roja, junta de vecinos, defensa civil, cuerpo de bombero. 5 Instituciones</p> <p>Damos ayuda a 89 personas de escasos recurso. Damos canasta a las embarazadas, entrega de tinaco a 4 familias. Evidencia: Nómina, recibo, expedientes de pagos, fotos</p> <p>Realizamos 8 actividades, Apoyamos a las organizaciones de nuestro sector para participar en actividades que benefician la comunidad como, charlas sobre reciclaje, jornadas de vacunación en coordinación con el</p>	<p>No se Evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se realiza</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>centro de salud. Evidencias: Fotos, cartas de coordinación.</p> <p>Tenemos Intercambio de conocimiento con varias instituciones: CTC, ICAM, CAPGEFI y LA LIGA. 5 Talleres Impartidos por este ayuntamiento conjuntamente con APROGLOBO , CIIVIVIENDA y la FUNDACION PROPAGAS en apoyado a la capacitación y formación de nuestros productores individuales, productores asociativos , entidades de la sociedad civil (Bomberos , Defensa Civil, Cruz Roja Asociación de Estudiantes e iglesias , juntas de vecinos). Análisis de Riesgo y vulnerabilidades. Riego Landia (Especializado para niños) Vida y Ambiente Manejo de Desechos Sólidos Reciclaje Contabilidad para Microempresas y Finanzas Personas</p> <p>Realizamos reuniones con las juntas de vecinos donde le hablamos sobre el riesgo de salud en los temas como, recolección de basura, reciclaje, criaderos de mosquitos. El número de beneficiarios en las actividades realizadas en 2017 ha sido toda la comunidad, presentes en las actividades 205 personas. Evidencias: fotos, registro.</p>	<p>No se evidencia</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 inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 	<p>La Junta ha realizado acuerdos con, Obras públicas, Distrito Educativo, El INDRHI, el INVI, para llevar a cabo diversos trabajos. Hemos trabajado en conjunto con otros ayuntamientos y organizaciones como FEDODIM, FEDOMU. Tenemos actualmente un proyecto con el INVI, para Reforzamiento y construcción. Minutas, y fotos de actividades realizadas. Fotos y publicaciones en las redes.</p> <p>Construcción de 4,000 metros de aceras y contenes en las comunidades camarón y la sabana conjuntamente con el programa de desarrollo municipal (PRODEM). Construcción de sistema de agua potable a la comunidad de Camarón. Construcción de 50 metros de aceras y contenes en el cruce de los Botados. Reconstrucción del puente sobre el río la Leonora que comunica a las comunidades la piña, la maya, los callejones, batey yagua y el Bijia. Acondicionamiento y reparación de caminos en la entrada de la planta de gas, en la comunidad la cerca.</p> <p>Los contratos y acuerdos que hemos firmados lo hemos cumplido en un 100%</p> <p>Fuimos auditados por la Cámara de Cuentas e implementamos medidas para las mejoras detectadas.</p> <p>El director ha participado en benchmarking y en Seminarios Internacionales realizados por</p>	<p>No contamos con mediciones del nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones</p>

<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>el MAP. Evidencia: Convocatoria, email, invitaciones Instalamos 1 Red de Internet para la Junta y toda la comunidad, tenemos un (1) programa para llevar la contabilidad, y los recibos y pagos de los servicios se hacen con recibos impresos. Evidencias: Recibos, facturas, cotizaciones, equipos tecnológicos.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2.Resultadosinternos: 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 auditorias de funcionamiento de la organización. 	<p>Cumplimos al 100% nuestra planificación.</p> <p>Nuestras alianzas, acuerdos han sido puesto en marcha y tenemos un cumplimiento de los mismo</p> <p>Fuimos auditados por la cámara de cuenta.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No hemos realizados Benchmarking</p>

<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.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Estamos autoevaluado con el Modelo de excelencia CAF.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros para el año 2017, fue de un 100%.</p> <p>Hemos tenidos auditorias por la cámara de cuenta.</p> <p>Estamos esperando informe de la cámara de cuenta, nuestro presupuesto y ejecución la realizamos de la mejor manera a pesar que tuvimos que solicitar un préstamo para la regalía pascual del 2017.</p>	
---	---	--

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.