



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

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 este 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 (*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 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>Hemos formulado la misión y la visión de la institución. Evidencias: El mural, la página Web Institucional, en algunas oficinas impresa.</p> <p>Hemos establecido el marco de valores alineados a la misión y visión de la organización. Evidencias: El mural, Pagina Web institucional.</p> <p>Hemos comunicado la misión, visión y valores de la organización en los murales y pagina web de la organización. Evidencias: Murales, pagina Web</p> <p>El departamento de RRHH ha establecido un código de vestimenta que rige la manera en que los empleados deben asistir a la institución. Asimismo se envían Memorándum para reforzar la asistencia y el cumplimiento del horario. Evidencia: Memorándum. Código de vestimenta</p>	<p>No se implicado a los grupos de interés en la formulación de la misión y lo visión.</p> <p>No se ha revisado la misión, visión y valores</p> <p>No tenemos Manual de conducta. No tenemos Comisión de Ética. No se ha implementado un Régimen Ético y Disciplinario.</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>Gestionamos la prevención de la corrupción. Hemos desarrollado un sistema de requisiciones, para gestionar todos los procesos de compras. Tenemos el sistema de contabilidad SIAFIM. La vicedirectora realizó la declaración de bienes.</p>	<p>No tenemos Manual de conducta. No tenemos Comisión de Ética. No se ha implementado un Régimen Ético y Disciplinario.</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>Reforzamos la confianza mutua a través de las reuniones quincenales, tanto de los encargados como de los empleados directos, se hacen reuniones con los supervisores para evaluar el cumplimiento de las tareas, se entregan los informes semanales de las supervisiones.</p> <p>Evidencia: Registros de participantes, reportes de los informes.</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</p>		<p>No hay evidencias de que se hayan definido 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>No hay evidencia de identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>No se ha definido resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y</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> <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 la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>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.</p> <p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Hacemos encuestas a los ciudadanos a través de la empresa Herrera y Asociados para evaluar la gestión de la organización. También tenemos buzón de sugerencias dentro de la organización, un buzón en iglesia y otro en el consejo barrial (todas las juntas de vecinos), tenemos el departamento de Libre Acceso a la información.</p> <p>Evidencia: Informe de encuestas, Personal que ocupa el puesto Libre Acceso Información</p> <p>Estamos implementando la Herramienta CAF, hemos impartido el taller, y tenemos conformado el Comité de Calidad. Estamos aplicando el Autodiagnóstico.</p> <p>Evidencia: El registro de participantes, fotos, Comunicación de conformidad de comité de calidad.</p> <p>Hemos formulado una estrategia de administración basado en un sistema financiero para manejar la contabilidad, la página Web de la institución, contamos con redes sociales y un monitor en recepción para la publicación de las actividades y programación de la junta.</p> <p>Evidencia: Sistema contabilidad SIAFIM. Página Web. Monitor.</p> <p>Hemos generado las condiciones adecuadas para la gestión de los proyectos y el trabajo en equipo. Hemos dividido el departamento</p>	<p>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>No hay Plan Estratégico, no hay POA</p>
---	--	--

<p>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.</p> <p>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> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>de limpieza por bloques para hacer mejor el desempeño del trabajo. El departamento de ORNATO se dividió en dos, para hacer el mayor rendimiento de los trabajadores.</p> <p>Evidencias: Informes de los trabajos, formulario de firma de los empleados con asignaciones. Los promotores, que orientan a los ciudadanos para la organización de la recogida de basura los cuales entregan informes semanales.</p> <p>Evidencia: Los informes de trabajo, y listados de asistencia en los cuales se emplean las observaciones a través de un formulario.</p> <p>Se han creado las condiciones para la comunicación interna a través de un sistema de flotas, murales de la organización, circulares, memorándum, formularios de actividades departamentales internas y externas para solicitar servicios. También hemos desarrollado la página web, para informar a los ciudadanos en los que pueden externar sus quejas.</p> <p>El líder muestra compromiso hacia la mejora continua retroalimentando al personal tomando cuenta el tema, al departamento correspondiente.</p> <p>Se comunica y se motiva las iniciativas del cambio a través de reuniones con el personal.</p> <p>Evidencia: Registro de participantes en las reuniones.</p> <p>Apuntes en las diversas agendas personales, apuntes en el grupo de WhatsApp.</p>	<p>No se evidencia el compromiso de los líderes</p>
--	---	---

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. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 	<p>El líder actúa en consonancia con los objetivos, y valores establecidos involucrándose en los trabajos de la comunidad. Evidencia: Fotos de trabajos realizados, documentos firmados.</p> <p>Promovemos una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación, en navidad entregando canastas navideñas. Se realizan reuniones por departamentos y reuniones periódicas a nivel de todo el personal. Evidencia: Anotaciones de agenda.</p> <p>El director informa y consulta de forma periódica a los empleados los asuntos claves de cada departamento. Evidencias: anotaciones personales, fotos de reuniones, publicaciones en las redes, Facebook, twitter, Instagram.</p> <p>Se apoyan a los empleados a través de capacitaciones, desarrollándoles para el avance de su desempeño, se han detectada las necesidades de capacitación a través del INAP, y se imparten capacitaciones y talleres. Evidencia: Curso de Contabilidad, Manejo de conflictos, Detección de Necesidades formalizado y en marcha con el INAP</p> <p>Se proporciona retroalimentación a través de reuniones con los departamentos y todos los empleados. Evidencia: Anotaciones de Agenda.</p>	<p>No tenemos Manual de conducta. No tenemos Régimen Ético Disciplinario.</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>Se anima y se fomenta a los empleados a través de la planificación involucrándolos en las actividades y proyectos, proponiéndoles desarrollar su estrategia de trabajo a fin de adecuarla al presupuesto de la institución. Evidencia: Delegación de funciones por WhatsApp, planificación de Área.</p> <p>Promovemos una cultura del aprendizaje y animamos a los empleados a desarrollar sus competencias, se le ofrece la oportunidad de capacitación, disponibilidad de horario para estudios, se imparten talleres para desarrollar las competencias del personal. Evidencias: Certificaciones de cursos, listado de participantes, correos de coordinación para los cursos.</p> <p>El líder se muestra receptivo a recomendaciones y propuestas de los empleados. Evidencia: Anotaciones de Agendas. Fotos de reuniones.</p> <p>La junta ha implementado una política vía solicitud del Director Municipal y aprobada por los vocales en una resolución emitida depara incentivar a los empleados a que se desarrollen, dándole una remuneración económica y un reconocimiento la cual se efectuara trimestralmente. También en el departamento de Recaudación, por meta cumplida se les da un incentivo económico. reconocen al personal del departamento de Recaudaciones por metas alcanzadas. Evidencia: solicitud, Resolución, registros. Recibos de cobro. El Sistema SIAFIMS e</p>	
---	--	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>incentivo Económico, copia de cheque. Registros contables.</p> <p>Se respetan y se responden a las necesidades a través de permisos a los empleados de acuerdo a sus necesidades. Ejemplo, estudiantes flexibilidad de horario en coordinación con el horario de estudios, se da facilidad al personal con hijos o familiares con situaciones de salud. 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>Hacemos el análisis de las necesidades a través de las sesiones, de lo cual se hace un reporte y se le da seguimiento, se toma en cuenta la opinión de los ciudadanos para llevar a cabo el presupuesto participativo. Se les visita, hacemos levantamiento de información tanto interno como externo. Evidencia: Registro de participación. Anotaciones</p> <p>El Alcalde se ha reunido con FEDODIM para regularizar el manejo de la cuenta donde se asignan los recursos del Estado, reduciendo el número de estas cuentas de cuatro a dos. Evidencia: Registro de participantes. Fotos. Presentación</p> <p>En la junta se mantiene el personal informado acerca de los cambios relevantes para la organización: Evidencia: Mural. Página Web. Redes sociales</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>En la junta nos regimos por la ley 176-07, que rige los municipios y distritos municipales. Evidencia: La Ley 176-07</p> <p>La junta involucra a los políticos y a los demás grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. La junta colabora con el Ministerio de Educación para impartir charlas en las escuelas. Evidencia: Reuniones. Registro de participantes. Actividades</p> <p>La junta involucra a los políticos y a los demás grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. Evidencia: Fotos. Comunicaciones</p> <p>La junta ha hecho alianzas con micro empresarios para el sustento de los Bomberos. De igual forma con las juntas de vecinos, para establecer una Botica en el CPN de Hato del Yaque y para operativos de limpieza y concientización sobre el manejo de los desechos sólidos. Evidencia: Fotos. Registros. Solicitud para carpas.</p> <p>La junta promueve el conocimiento público a través página Web, redes sociales, Memoria Anual, El mural en recepción. También la Junta cuenta con un Catálogo de Servicios el cual está colocado en el mural</p>	<p>No hemos participado en actividades desarrolladas por asociaciones</p> <p>No tenemos cartera de servicios. No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano</p>
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>dentro de la junta y en la página Web institucional. Evidencia: Murales. Memoria Institucional. Página Web Hemos desarrollado una página Web, donde se comparte toda la información de la junta, los servicios, actividades realizadas y los proyectos pendientes, también contamos con un perfil de Facebook. La junta cuenta además con una Oficina de Libre Acceso a la Información. Evidencia: Página Web. Oficina de Libre Acceso a la Información. RAI. Redes Sociales</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
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Hemos identificado los diferentes grupos de interés relevantes para la organización. Entre esos grupos de interés están la Junta de Vecinos, Clubes, Los Bomberos, El Consejo de Desarrollo Barrial. Evidencia: Listado de grupos. Reuniones periódicas. Fotos. Grupo de WhatsApp. Videos. Registro de participación. Recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés a través del Presupuesto Participativo. Se hacen planes cada seis meses para establecer los lineamientos a seguir y a su vez se hacen reuniones</p>	<p>No hemos desarrollado el Plan de Desarrollo Municipal. No tenemos Plan Estratégico.</p>

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>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>	<p>mensuales con los diferentes encargados para dar seguimiento al plan trazado. Evidencia: Registros. Fotos. Resumen de reunión.</p> <p>La junta cuenta con buzones de sugerencias y quejas en diferentes puntos del distrito, y en el Consejo de Desarrollo Barrial, así como también dentro de la misma junta, para recopilar la información relevante de la gestión. La página Web institucional también es un medio de recopilar la información relevante. Contamos con Promotores, los cuales evalúan constantemente las necesidades de los ciudadanos. Esta información se tabula o documenta y se archiva en la oficina de Desarrollo Comunitario. Evidencia: Informe de los buzones.</p> <p>La junta ha iniciado el análisis sistemático de las debilidades y fuerzas internas con el Modelo CAF. Hemos impartido el Taller CAF a todo el personal y hemos iniciado el autodiagnóstico. También se analiza a través del presupuesto participativo. Evidencia: Registro de participantes. Avances en el autodiagnóstico.</p>	<p>No hay evidencia de recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas.</p> <p>No se ha realizado un análisis FODA</p>
--	--	---

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

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

<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>La junta involucra los ciudadanos y a los grupos de interés en el desarrollo de las estrategias y planificación del trabajo través las sesiones, los cabildos abiertos y los buzones de sugerencias y quejas. Evidencia: Grabaciones. Fotos. Certificaciones o actas.</p>	<p>No tenemos Plan Estratégico. No tenemos POAs</p>
<p>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.</p>	<p>La junta cuenta con buzones de sugerencias y quejas en diferentes puntos del distrito, y en el Consejo de Desarrollo Barrial, así como también dentro de la misma junta, para recopilar la información relevante de la gestión. También la página Web institucional también es un medio de evaluar los servicios ofrecidos. Evidencia: Informe de los buzones. Página Web. Encuestas. Informe</p>	<p>No tenemos Plan Estratégico. No tenemos POAs</p>
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>La junta trabaja con presupuesto participativo, para ello se hace un plan de trabajo y se controla su cumplimiento a través de seguimiento que realiza el Comité de Seguimiento. Evidencia:</p>	<p>No tenemos Plan Estratégico. No hemos desarrollado el Plan de Desarrollo Municipal</p>
<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se busca el equilibrio de las tareas y los recursos con el presupuesto participativo, y a través de las sesiones que se llevan a cabo en la junta. Evidencia: Sesiones. Asambleas por sectores. Fotos. Comité de seguimiento.</p>	<p>No tenemos POA</p>
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>		<p>No hemos desarrollado 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). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. 	<p>La junta planifica las prioridades a través del presupuesto participativo, las sesiones y las Asambleas sectoriales. Evidencia: Registros. Fotos.</p> <p>Se realizan reuniones periódicas para evaluar el cumplimiento de las tareas que se asignan. Cada departamento entrega un informe semanal de la gestión de los diferentes departamentos. Evidencia: Apuntes de agenda. Informes</p> <p>La junta cuenta con una Cartera de Servicios la cual está disponible en el la Página Web y en los murales dentro de la junta. Evidencia: Murales. Página Web</p> <p>La junta cuenta con buzones de sugerencias y quejas en diferentes puntos del distrito, y en el Consejo de Desarrollo Barrial, así como también dentro de la misma junta, para recopilar la información relevante del gestión y reorganizar el trabajo a</p>	<p>No tenemos Plan Estratégico. No tenemos POAs. No tenemos Mapas ni Manuales de Procesos.</p> <p>No tenemos Plan Estratégico. No tenemos POAs. No tenemos Manuales de funciones</p> <p>No tenemos indicadores</p> <p>No tenemos Descripciones de puestos</p> <p>No tenemos Manuales de funciones. No tenemos descripciones de puestos. No se ha hecho Evaluaciones de Desempeño</p> <p>No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano</p>

	<p>realizar. También la página Web institucional.</p> <p>Evidencia: Informe de buzones. Redes sociales</p>	
--	--	--

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.	<p>Los líderes de la junta han compartido con otras instituciones del sector para adquirir conocimientos a fin de mejorar las estrategias para el manejo del departamento de Limpieza.</p> <p>Evidencia: Fotos</p>	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	<p>La junta realiza encuestas para monitorizar los cambios y la demanda externa de la innovación. También contamos con los Promotores que evalúan constantemente las necesidades de los municipios y nos arrojan la información necesaria para el implementar cambios.</p> <p>Evidencia: Encuestas</p>	No tenemos indicadores
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No tenemos Plan Estratégico. No hemos desarrollado el 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.).		No hemos asegurado la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La junta asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados para el</p>	

	Presupuesto Participativo y demás proyectos a ejecutar. Evidencia: El Sistema SIAFIM. Reporte. La certificación de los Vocales	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	La junta establece el equilibrio entre el enfoque para el cambio, por ejemplo el Síndico de la junta juntamente con tesorero evaluaron los departamentos de ORNATO (Parques y Plazas) para aplicar los cambios necesarios. También se han evaluado los cambios para el departamento de Limpieza. Evidencia: Reportes de participantes. Informes	
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.	Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información y su encargado. Tenemos una Página Web Institucional, redes sociales. La junta cuenta con un monitor ubicado en la recepción donde se comparten los videos informativos de la junta. Evidencia: Redes sociales. Página Web. Monitor. Oficina de Libre Acceso a la Información	

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
<ol style="list-style-type: none"> 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. 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). 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. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 	<p>La junta hace un análisis de la necesidad del personal a través de los encargados departamentales, y acorde a la época del año Evidencia: Fotos de reuniones. Registros. Informes.</p> <p>Hemos implementado un Código de vestimenta tanto interno como externo. Contamos con un libro de reporte de asistencia y hemos publicado memorándum con las recomendaciones de cumplimiento de los horarios de asistencia, desayuno y comida. La junta también cuenta con la flexibilidad para el personal que cursa estudios, asuntos personales y para los casos de enfermedad y emergencias, y además para compromisos familiares emergentes e importantes. Evidencia: Formulario de permiso. Constancias de permisos.</p> <p>Aseguramos las capacidades y habilidades de las personas a través de una entrevista y tomando en cuenta su informe curricular. Evidencia: Registro. Apuntes de agenda</p> <p>La junta ha implementado una política vía solicitud del director municipal y aprobada por los vocales en una resolución emitida para incentivar a los empleados a que se desarrollen, dándole una remuneración económica y un reconocimiento la cual se efectuara trimestralmente. También en el departamento de Recaudación, por meta cumplida se les da un incentivo económico. Evidencia: solicitud, Resolución, registros. Recibos de cobro. El Sistema SIAFIM</p>	<p>No hacemos evaluaciones del desempeño. No tenemos Descripción de puestos</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>La junta gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de igualdad de oportunidades y atención a la diversidad.</p> <p>Evidencia: Correos. Notificaciones. WhatsApp</p>	<p>No hacemos evaluaciones del desempeño.</p> <p>No tenemos Descripción de puestos. No tenemos Manuales de Funciones.</p> <p>No se ha hecho</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, habilidad y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La junta identifica las capacidades actuales de los empleados a través de la supervisión de los encargados departamentales y el encargado de RRHH.</p> <p>Evidencia: Informe. Apuntes de agenda</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>No se ha establecido y comunicar una estrategia para desarrollar las capacidades de los empleados.</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>No se ha desarrollado ni consensuado los planes de formación</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>Desarrollamos habilidades de liderazgo de los empleados, para ello hemos impartido cursos de liderazgo. También se capacita al personal según su necesidad dentro del departamento al que corresponde. Tenemos varios casos de empleados que han estado ocupando puestos de secretarios y por su desempeño y capacidad se le dio un ascenso a encargados. Evidencia: Nómina. Anotaciones. Certificados de capacitación.</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>Los líderes de la junta guían y apoyan a los nuevos empleados, asignándoles un tutor que le acompañe y le apoye en el desempeño y desarrollo de sus tareas hasta que esté capacitado para ello. Evidencia: Fotos.</p>	<p>No tenemos Manual de Inducción</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La junta promueve la movilidad interna y externa de los empleados. Evidencia: Nómina. Expedientes. Fotos</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>No hay evidencia de desarrollar y promover métodos modernos de formación</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>Hacemos una evaluación del personal, de cuáles son sus debilidades, fortaleza, su grado de estudio y manejo personal para realizar la capacitación requerida.</p> <p>Evidencias: fotos, currículum, registro de participantes, certificados.</p>	<p>No tenemos planificación de formación en Gestión de Riesgos, Conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>
<p>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.</p>	<p>Hemos evaluado el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros. Todos los empleados capacitados, comparten el conocimiento con los demás departamentos. Asimismo, los cursos recibidos han provocado un impacto positivo en cuanto al ascenso de algunos empleados.</p> <p>Evidencia: Certificados.</p>	<p>No hay evidencia de que se evalúe el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas en relación con el costo de las actividades.</p>
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Se ha revisado la necesidad y al personal en la cual se están aplicando y promoviendo los conocimientos adquiridos.</p> <p>Evidencia: fotos, certificados, circulares formulario de solicitud.</p>	<p>No hay evidencia de revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>

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
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>La junta promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo, a través de reuniones periódicas, asignación de funciones.</p> <p>Evidencia: Fotos. Anotaciones</p>	

<p>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)).</p>	<p>La junta cuenta con un entorno donde se propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados, hacemos debates y reuniones periódicas para dar a conocer los puntos de vistas de los empleados. Evidencia: Anotaciones. Fotos. Registro de participantes</p>	
<p>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.</p>	<p>La junta emplea la aportación de ideas y sugerencias de los empleados, también hacemos debates y reuniones periódicas para dar a conocer los puntos de vistas de los empleados y las sugerencias. Evidencia: Anotaciones. Fotos. Registro de participantes</p>	<p>No tenemos Asociación de Servidores Públicos.</p>
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El director y los demás líderes de la junta hacen consensos frecuentes sobre los objetivos la manera de medir su consecución. Evidencia: Registro. Fotos. Informes</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Con frecuencia se les pregunta a los empleados acerca de cómo se siente dentro de la institución, si las condiciones laborales son adecuadas. Evidencia: Anotaciones</p>	<p>No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.</p>
<p>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.</p>	<p>En la junta aseguramos 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 a través de un buzón de sugerencias y quejas interno. Evidencia: Buzón. Anotaciones</p>	<p>No hemos hecho encuesta de Clima Laboral.</p>
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La junta asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	

	Evidencia: Infraestructura. Equipos de oficinas instalados. Requisiciones	
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).	La junta garantiza las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados en los diferentes ámbitos. Por ejemplo para los casos de madres en proceso de lactancia se les da la oportunidad de hacer la jornada más corta. Evidencia: Registro de permisos. Registro de asistencia.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La junta prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Evidencia: Informe médico de discapacitados	
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).		No tenemos planes adaptados a premiar a las personas de una forma no monetaria

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, coproductores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	La junta ha identificado a todos los socios claves del sector privado y público, los cuales están registrados en el sistema. Evidencia: Facturas. Sistema	

<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>Los departamentos de Arte y Cultura y de Relaciones Públicas de la junta imparten charlas en escuelas y clubes, sobre limpieza y manejo de los desechos sólidos, sobre la salud. Contamos con un encargado del departamento Salud de la junta, a través del cual se gestionan operativos en los Clubes y se gestionan diferentes estudios médicos a los municipios más necesitados. Evidencia: Registro de participantes.</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>La junta colabora con FEDODIM para los talleres que se imparten a las diferentes juntas y sectores. Evidencia: Registro. Fotos</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Monitorizamos y evaluamos las alianzas y su resultado a través de reuniones y participación en los proyectos a ejecutar. Evidencia: Registro. Fotos</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Hemos identificado la necesidad de hacer alianzas con el Ministerio de Interior y Policía, Salud Pública. La DIDA, con el INVI. Evidencia: Fotos. Acuerdo. Solicitud enviada</p>	<p>No hemos identificado las necesidades de las alianzas con el sector privado</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>La junta define las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, a fin de que se cumplan los proyectos acordados. Evidencia: Fotos. Levantamiento de información</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>La junta hace uso de los medios de comunicación para ampliar la comunicación de la gestión a los ciudadanos. Evidencia: Fotos. DVD</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>		<p>No hay evidencia de intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>

<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>La junta ha seleccionado los proveedores aplicando la Ley de compras, según la cual los suplidores deben estar registrados como proveedores del estado. Evidencia: Cotizaciones. Requisiciones. Ordenes de compras.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar unapolíticaproactivadeinformación(porejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobrelas competenciasdedeterminadasautoridadespúblicas, su estructura y procesos,etc.).</p>		<p>No hemos asegurado unapolíticaproactivadeinformación</p>
<p>2. Animaractivamentealosciudadanos/clientesaqueseorganicenyexpresen susnecesidadesyrequisitosyapoyaralas alianzas con ciudadanos, agrupacionesciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>La junta trabaja activamente con las juntas de vecinos, animando a los ciudadanos que se organicen en grupos comunitarios para hacer las solicitudes de los servicios de la comunidad. Evidencia: Fotos</p>	
<p>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.</p>	<p>Incentivamos e involucramos a los ciudadanos ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación a través del Presupuesto Participativo. Evidencia: Fotos. Registros. Presupuesto Participativo.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La junta cuenta con un buzón físico, también contamos con la Oficina de Libre Acceso a la Información. Contamos con la Pagina Web institucional para que los munícipes manifiesten sus quejas y sugerencias. Evidencia: Fotos. Quejas recibidas. Buzón de sugerencias. Informes</p>	

<p>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).</p>	<p>Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la organización a través de la Página Web institucional. Canal de televisión, revistas. La vice síndica hizo su declaración jurada de bienes. Evidencia: Fotos. Videos. Declaración de Vice síndica. Revista</p>	<p>No hay evidencia de que el director, regidores y tesorero hayan hecho la declaración jurada de bienes.</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 define y acuerda la forma de desarrollar el papel del ciudadano a través del buzón de sugerencia, las sesiones. Evidencia: Fotos. Buzón. Registro</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>La junta cuenta con una cartera de servicios, la cual está disponible en diferentes murales dentro de la junta, en la página Web. Evidencia: Murales. Cartera de servicio</p>	<p>No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano</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>La junta asegura disponer de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos y tomar las medidas pertinentes para gestionar los cambios. Evidencia: Página Web. Valla. Notificaciones</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Alineados la gestión financiera con el Sistema Financiero SIAFIM. Hacemos informes trimestrales los cuales se depositan en la Cámara de Cuentas, la Contraloría General de la República Dominicana y la Liga Municipal Evidencia: Sistema SIAFIM. Informes enviados</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones</p>	<p>Se analiza a través de reuniones con el</p>	

financieras.	equipo de contabilidad y el director Municipal. Evidencia: Reestimaciones. Apuntes	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con el sistema SIAFIM, con el Presupuesto Participativo. Evidencia: Sistema SIAFIM. Ejecución del presupuesto. Informes	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con el sistema SIAFIM, con el Presupuesto Participativo. Evidencia: Sistema SIAFIM. Ejecución del Presupuesto. Informes	No tenemos Plan de Desarrollo Municipal
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programa de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La junta tiene proyectos enfocados por Departamentos. Por ejemplo El Departamento de Desarrollo Comunitario con Tu frente Habla por ti, y Un Techo es posible para ti, los cuales Son Presupuestados anualmente pero que son proyectos a 4 años. Evidencia: Solicitudes. Fotos. Ejecución Presupuestaria. Registro. Videos	No tenemos Plan de Desarrollo Municipal
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	La junta ha descentralizado las responsabilidades financieras para mantener un control financiero. Cada área del departamento financiero tiene delimitadas sus funciones. Evidencia: SIAFIM. Usuarios de acceso al sistema. Libros bancarios.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	En la Junta se fundamentan las Decisiones de inversión y el control Financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética. Evidencia: Cotizaciones. Reuniones departamento de Finanzas	

8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	En la junta se incluyen datos de Resultados en los documentos presupuestarios, como Información de Objetivos de resultados de impacto. Evidencia: Reunión. Comprobantes anexados.	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 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 	<p>Carpetas, archivos</p> <p>Tenemos garantizada todas las informaciones en lo que es las operaciones contables y financieras. También tenemos una ejemplar de cada informe. Tanto mensual como trimestral que enviamos a las diferentes organizaciones correspondientes. Tenemos ejemplos de las nóminas por mes, archivadas y cada departamento contiene una copia de las comunicaciones, invitaciones, cartas y oficios. Etc. También todas estas informaciones son subidas a nuestra página web. Evidencia: sistema de (SIAFIM)</p> <p>Se controla la información dándole seguimiento a través de asamblea anuales en cada sector. Evidencia: asamblea y reuniones por sectores</p> <p>Contamos con carpeta y revista interna además por vía de los promotores</p>	<p>No hay evidencia de haber desarrollado un sistema para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización.</p> <p>No tenemos intranet. No contamos con correo institucional.</p>

<p>organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>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.</p> <p>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>	<p>Se comparten los conocimientos a través de talleres, y discusiones de grupo de trabajo evidencia: fotografía</p> <p>Por las redes sociales y la página web de la institución</p> <p>Contamos con un departamento de recursos humanos que posee un archivo de los documentos de cada empleado. Evidencia: archivo existente</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <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>Si diseñamos la gestión de la tecnología, agregamos módulo nuevo en el sistema SIAFIM para mejor desempeño. Preparación de la oficina libre acceso a la información, diseño página web</p> <p>Evidencia: foto, copia de recibo pago a técnico</p> <p>Estamos en proceso de la nueva implementación de una planta de reciclaje para procesamientos y conversión de desechos sólidos municipales (MSW) con la compañía RIDGE PARTNER LINEA NOROESTE, S.R.L. para la obtención de pellets, biocombustible empleados para la generación de diésel sintético lo cual va a</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</p>	<p>permitir reducir mano de obra, espacio, público, esfuerzo humano y generar nuevos ingresos para el distrito municipal, monitoreando y evaluando los equipos anualmente, aplicando la degradación contable a todos los que pertenece a la institución.</p> <p>Evidencia: contrato con dicha compañía, fotos,</p> <p>Nuestro personal está preparado para el uso de los equipos en cada una de su área.</p> <p>Si aplicamos de forma eficiente la tecnología más adecuada a la organización.</p> <p>Evidencia: redes sociales, monitora, página web.</p> <p>El director se encarga de involucrar a la institución con organizaciones parlamentaria para gestionar programas y proyecto para el distrito evidencia: foto, video, carta</p> <p>Si recibimos curso evidencia diploma, foto</p> <p>Si estrove de talleres traído por diferente institución a nuestro parlamento evidencia: foto, formulario de participación video</p> <p>Siempre estamos de la mano trabajando con los grupo sociales</p> <p>Siempre estamos desarrollando mantenimiento y arreglo a nuestro portal institucionales evidencia: página web, pagina Facebook, Instagram, YouTube.</p> <p>Ofrecemos servicios online para un mejor futuro digital</p> <p>Evidencias: página web,</p> <p>Si tenemos los servicio plasmados en la página web por el cual se le da un</p>	<p>No hemos realizado Evaluación del Desempeño.</p>
--	---	---

<p>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</p>	<p>seguimiento continua para darle respuestas al ciudadano/cliente lo más breve posible Evidencia: formulario de página web, Si, La junta está comprometida con los ciudadanos y en brindar un servicio cada vez más eficiente y con calidad. Estamos atento a todas las innovaciones tecnológicas. Contamos con un monitor en la sala de espera donde se comunica a los ciudadanos todo lo que estamos haciendo, además tenemos la página Web Oficial para mantener los munícipes informados de todos los servicios que ofrecemos y donde también pueden compartir sus sugerencias y quejas, a través del formulario contenido en la página para esos fines. Estamos en proceso de la nueva implementación de una planta de reciclaje para procesamientos y conversión de desechos sólidos municipales (MSW) con la compañía RIDGE PARTNER LINEA NOROESTE, S.R.L. para la obtención de pellets, biocombustible empleados para la generación de diésel sintético lo cual va a permitir reducir mano de obra, espacio, publico, esfuerzo humano y generar nuevos ingresos para el distrito municipal, monitoreando y evaluando los equipos anualmente, aplicando la degradación contable a todos los que pertenece a la institución. Evidencia: contrato con dicha compañía, fotos, Evidencia: contrato con dicha compañía. Si, lo tomamos en cuenta, ya que percibir la reducción de material gastable, la contaminación ambiental y menos costos</p>	
--	---	--

usuarios no electrónicos.

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>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>En el edificio administrativo contamos con oficinas tales como: sindicatura, tesorería, contabilidad, presidencia, vice directora salón de secciones y otras como desarrollo comunitario, alcaldía, recaudación, ornato, limpieza, cultura, transportación, quisquilla aprende con migo, salud, educación, genero, policía municipal, y deporte, además un almacén de suministro.</p> <p>Evidencia: estructura del edificio</p> <p>Contamos con oficinas individuales, por departamentos, y el equipamiento necesario para realizar las labores. Aseguramos el confort de cada una de nuestra oficina, las cuales está equipadas con los mobiliarios y las herramientas de trabajo necesarios para desempeño del personal, asimismo tenemos un salón para reuniones y eventos a fin de facilitar a los empleados un espacio para reuniones y para los fines que se requiera.</p> <p>Evidencia: fotos. Oficinas. Mobiliarios. Equipos instalados. Órdenes de compra. Facturas</p> <p>Si hay un encargado de mantenimiento destinado para resolver cualquier eventualidad.</p> <p>Evidencia: fotos y formulario</p> <p>Si se le da mantenimiento a tiempo a cada uno de los medio de transporte y equipos eléctrico.</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>Evidencia: formulario de mantenimiento En nuestro distrito municipal contamos con un parqueo ordenado para nuestro empleado y contribuyentes. La junta está ubicada en un lugar céntrico, con varias rutas de transporte público. El acceso al edificio está condicionado para personas discapacitadas, contamos con baño amplio para facilitar el acceso con sillas de ruedas.</p>	<p>No contamos con transporte público para los empleados</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>Evidencia: fotos del parqueo Hacemos uso de impresoras con inyección de tinta para evitar la contaminación ambiental de los cartuchos desechables. Reciclamos las hojas de papel para imprimir documentos informales o borradores.</p>	<p>No hemos desarrollado una política integral para gestionar los activos físicos.</p>
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Evidencias: Hojas recicladas para uso. Si la contamos con una sala de secciones que está al servicio de la comunidad donde se le brinda curso talleres y reuniones. Evidencia: fotos y registro</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
<p>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).</p>		<p>No tenemos mapas de procesos, ni manual de procesos No tenemos responsable de procesos</p>

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</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>No tenemos procesos</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>Si, cuando las diferentes entidades realizan actividades y operativos de salud, saneamientos de áreas baldías entre otros, se les presta el servicio requerido. Evidencia: carta de solicitud, fotos, reportes y copia registro de participación de la entidad que solicita los servicios</p>	<p>No tenemos manual ni mapa de procesos.</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, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).</p>	<p>Si, involucramos por medio de encuesta y asamblea se ponen en conocimiento los factores que afectan a la comunidad y se intercambian ideas con los ciudadanos/clientes. Evidencia: encuesta, fotos, anotaciones y registro de participación de la asamblea</p>	<p>No tenemos manual de procesos</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>Si, involucramos a los ciudadanos y contribuyentes y los grupos de interés por medio de reuniones, operativos y charlas en el cual se realizan los procesos correspondientes para brindar un servicio con calidad para el desarrollo de nuestro distrito. Evidencia: fotos, registro de participación</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>Si se involucra a través de charla y capacitaciones tanto externa como interna, programas y visita de los promotores en cada uno de los sectores. Evidencia: fotos, registro de participación, formulario de visita de cada promotor.</p>	<p>No tenemos manual de procesos</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>Si la página Web, buzón de sugerencia, página de Facebook, oficina de libre acceso a la información pública. Evidencia: página Web y redes sociales</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>Si se asegura porque se le da seguimiento de donde provienen y que este sellados y firmados.</p>	

	Evidencia: firmas y sellos de los incumbentes requeridos y certificaciones aprobada por los vocales.	
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.).	Si, Se cuenta con un mural y otros medios por el cual se le da a conocer la información correspondiente. Evidencias: circulares, memorándum, notas de voz por el grupo de WhatsApp y página web.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Si, hay un sistema de recibir las quejas y manejo de la misma para darle la respuesta a dicha queja. Evidencia: reunión comité de seguimiento, formulario de página web y se toman anotaciones.	

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 tenemos Carta Compromiso al Ciudadano. No tenemos Cartera de Servicios.
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se coordinan periódicamente con los pequeños medianos y grupos de interés Evidencia: fotos, formulario de participación solicitudes.	No tenemos manual ni mapa de procesos.
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha desarrollado un sistema compartido con los socios.
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	En las diferentes asambleas en conjunto con los grupos sociales se crea una lluvia de ideas para promover opiniones y conocer las necesidades de los grupos de interés. Evidencia: en la asamblea del consejo barrial, en el desarrollo desarrollo	No tenemos manual ni mapa de procesos.

	comunitaria en la institución, con el policía nacional.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se crean mesa de trabajos con los grupos de interés (grupos de defensa. Evidencia: fotos y registro de participación.	
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 crean las condiciones entre: CARITAS, CPN, INVI, DEFENSA CIVIL en la cual se han interactuados proyectos en común. Evidencia: Fotos, Videos Y Formularios	No tenemos manual ni mapa de procesos.
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).		No se evidencia

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 a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	En una encuesta realizada con la colaboración de la empresa encuestadora Herrera y Asoc., se obtuvo como resultado que un 95 % de los ciudadanos está satisfecho con la imagen global de la institución, 5% el restante fue opiniones indecisos y no de acuerdo. Evidencia: Encuesta realizada.	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se da a los ciudadanos la oportunidad de sugerir y proponer cambios en los procesos. Para el caso de la recogida de basura, se está tramitando la solicitud de un caso que refirió un cambio de día para el servicio. Además, se amplió el acceso una zona, que no llegaban los camiones, para dar un mejor servicio.</p>	<p>No se ha encuestado al ciudadano acerca de su involucramiento y participación.</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>Evidencia: Reportes. Anotaciones Si, contamos con una vía de transporte público y parqueo para personas con discapacidad, mostramos y expresamos el horario de servicios a la institución.</p>	<p>No tenemos ventanilla única. No se tabula el buzón de sugerencias.</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>Publicamos por nuestra página web, redes sociales la parte de interesa los ciudadanos y se entrega un registro de informe trimestral a las entidades incúbenles.</p>	<p>No se ha medido la transparencia de la organización</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>Evidencia: Informes. Página web. Redes sociales. Si la junta cumple con la mayor parte de los servicios requeridos por los clientes brindándoles la mejor calidad del mismo Evidencia: fotos, reporte y registros de solicitud</p>	<p>No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano</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>No se ha medido</p>
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Los ciudadanos tienen la oportunidad de opinar acerca del servicio en nuestra Página Web Institucional, Facebook, Instagram, y otras redes sociales. Evidencia: Redes sociales</p>	<p>No se ha medido</p>
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Si por medios del charlas reuniones, pagina web y redes sociales, los ciudadanos/clientesle dan aceptación a las informaciones correspondiente.</p>	

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Evidencia: fotos registro de participación, redes sociales, pagina web Hemos pautado hacer encuesta ciudadana anual, la cual se ha incluido en el presupuesto anual de la institución. Evidencia: Presupuesto</p>	<p>No se ha encuestado al ciudadano acerca de su involucramiento y participación.</p>
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Las diferentes entidades, ciudadanos/clientes tiene confianza en nuestra organización por la cual utilizan de nuestra colaboración para actividades, productos y servicios. Evidencia: registro de participante solicitud de servicios.</p>	<p>No se ha encuestado al ciudadano acerca de su involucramiento y participación</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>La junta implica a los grupos de interés (Junta de vecino, ciudadanos en general) para la realización del presupuesto participativo, a través de las Sesiones. Evidencia: Anotaciones de agenda. Registro de participación.</p>	<p>No se ha medido</p>
<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Se da a los ciudadanos la oportunidad de sugerir y proponer cambios en los procesos. Para el caso de la recogida de basura, se está tramitando la solicitud de un caso que refirió un cambio de día para el servicio. Además, se amplió el acceso una zona, que no llegaban los camiones, para dar un mejor servicio. Evidencia: Reportes. Anotaciones</p>	<p>No se ha medido</p>
<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En la junta hacemos un buen uso de la tecnología a fin de innovar en el servicio a los ciudadanos. Tenemos la Página Web</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>institucional, Redes sociales. En la recepción de la junta tenemos un monitor informativo para los clientes. Correo Electrónico institucional. Estamos en proceso de la nueva implementación de una planta de reciclaje para procesamientos y conversión de desechos sólidos municipales (MSW) con la compañía RIDGE PARTNER LINEA NOROESTE, S.R.L. para la obtención de pellets, biocombustible empleados para la generación de diésel sintético lo cual va a permitir reducir mano de obra, espacio, público, esfuerzo humano y generar nuevos ingresos para el distrito municipal, monitoreando y evaluando los equipos anualmente, aplicando la <u>degradación</u> contable a todos los que pertenece a la institución.</p> <p>Evidencia: Monitor. Redes. Email institucional. Contrato con dicha compañía. Fotos</p> <p>Como distribuyen la partida destinada para esos fines</p> <p>El departamento Desarrollo Comunitario, con frecuencia revisa las necesidades de los grupos de interés. Asimismo en las sesiones que se llevan a cabo en la junta, se hace una revisión de las necesidades de los grupos de interés para conocer esos cambios.</p> <p>Evidencia: Reportes. Anotaciones.</p>	<p>No hay indicadores. No hay políticas para contratar personal, género o diversidad.</p>
---	--	---

Resultados de la accesibilidad de la organización:

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La junta tiene un horario de atención al cliente de 8:00 AM a 2:00 PM en todos los departamentos. El tiempo de espera por parte de los ciudadanos es de inmediato y rara vez de varios minutos. Los costos de los servicios que ofrecemos son: Pago impuesto: Letreros 500 el M2 anual, Licencia de Construcción 50 pesos el metro, bares 500 pesos mensual, Casetas y Cafeterías 550 mensual, Bancas 50 pesos mensual, nichos 4,500 por c/4 años, enterramiento en tierra 500 pesos, certificación de enterramiento en tierra 300 pesos, certificación de acta de defunción 300 pesos, duplicado de documentos 500 pesos. Recogida de Desechos Sólidos: 50 pesos	

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.	Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información y un Responsable para atender a las solicitudes de los ciudadanos. Tenemos Murales informativos en recepción, Flotilla donde los usuarios pueden comunicarse con los encargados de los departamentos, Monitor en recepción, Página Web institucional, Redes sociales, donde los ciudadanos pueden conocer los servicios que prestamos, formularios de solicitud, y quejarse o sugerir. Tenemos un	

	<p>grupo de WhatsApp para escuchar los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Encuesta realizada. Informativos, Redes sociales, Monitor, Página Web, Grupo de WhatsApp</p>	
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Tenemos a disposición de los ciudadanos nuestra página Web, mural y un monitor en la recepción donde se publica toda la información de su interés. Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información y un Responsable para atender a las solicitudes de los ciudadanos.</p>	<p>No se ha medido</p>
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Evidencia: Murales. Página Web. Monitor. OAI</p> <p>En una encuesta realizada con la colaboración de la empresa encuestadora Herrera y Asoc., se obtuvo como resultado que un 95 % de los ciudadanos está satisfecho con la imagen global de la institución, 5% el restante fue opiniones indecisos y no de acuerdo.</p>	<p>No se ha publicado el nivel de avance y el rendimiento de la ejecución presupuestaria.</p>
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>Evidencia: Encuesta realizada.</p>	<p>No se ha medido el número de actuaciones del Defensor Público</p>
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Hemos realizado numerosos esfuerzos para mejorar la disponibilidad precisión y transparencia de la información. Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información y un Responsable para atender a las solicitudes de los ciudadanos. Tenemos Murales informativos en recepción, Flotilla donde los usuarios pueden comunicarse con los encargados de los departamentos, Monitor en recepción, Página Web institucional, Redes sociales, donde los ciudadanos pueden conocer los servicios que prestamos, formularios de solicitud, y quejarse o sugerir. Tenemos un grupo de WhatsApp para escuchar los ciudadanos.</p>	

	Evidencia: Encuesta realizada. Informativos, Redes sociales, Monitor, Página Web, Grupo de WhatsApp	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>El número de quejas es muy reducido. Las quejas se responden en un margen de tiempo entre 3 días a una semana. Evidencia: Reportes. Reuniones.</p> <p>En el departamento de Recaudación hay un estimado de 2 o 3 casos devueltos por repetición de proceso por iniciativa del usuario. Evidencia: Recibos</p> <p>Nos regimos por ley de los ayuntamientos y municipios 176-07. No tenemos registro de casos de incumplimiento a requerimientos legales. En este aspecto hemos recibido un reconocimiento de FEDODIM por buen desempeño de nuestra gestión. Evidencia: Reconocimiento recibido. Fotos</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 dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>En la Junta, mediante una convocatoria realizada donde participaron la mayoría de los empleados con el Alcalde, fue encuestado un 70% de los empleados, y opinaron que se le da participación en las actividades de mejora de la institución.</p> <p>Evidencia: Reporte de resultados. Registro de participantes.</p>	<p>No se ha hecho encuesta de clima. No tenemos buzón interno de sugerencia y quejas.</p> <p>No se ha hecho encuesta de clima</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 		<p>No se ha hecho encuesta de clima</p>

innovación.		
-------------	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).		No se ha hecho encuesta de clima
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).		No se ha hecho encuesta de clima
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.		No se ha hecho encuesta de clima
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		No se ha hecho encuesta de clima

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 competencias.		No se ha hecho encuesta de clima
2. Motivación y empoderamiento.		No se ha hecho encuesta de clima
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No se ha hecho encuesta de clima

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	El Absentismo de los empleados se estima en un 10%. Se hace una rotación de un 5% del personal. Un 20% de los empleados manifiestan quejas por diversos motivos.	No tenemos indicadores
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).		No tenemos indicadores
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).		No tenemos indicadores
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	El 90% de los empleados se involucra en las mejoras de las actividades. Evidencia: Hoja de participación. Registro de participación de actividades.	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	El 100% del personal de administrativo tiene un buen manejo de la tecnología de la información y comunicación. Evidencia: Certificaciones de cursos. Currículo de los empleados.	No se hacen evaluaciones del desempeño
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).		No tenemos indicadores. No se hacen evaluaciones del desempeño
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 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.).		No tenemos indicadores. No se hacen evaluaciones del desempeño

8.	Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	En el Departamento de Recaudación, se premia a los recaudadores por meta alcanzada. Evidencia: Facturas de recaudación. Nómina de empleados gratificados.	No hay un sistema de remuneraciones y recompensas.
9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	Los Departamentos de Policía Municipales, Tránsito, Recaudación, Limpieza, han reportado un 10% de casos de conflictos de interés. Evidencia: Reportes. Cheques. Boucher	No tenemos Comisión de Ética. No tenemos Régimen Ético.
10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.	El personal de la Junta participa con frecuencia y voluntariamente en actividades de responsabilidad social. Para el caso de siniestros y ayudas comunitarias, un 60% está dispuesto a participar. Hemos participado en el Proyecto Un techo es posible para ti. Para los casos de construcciones de hogares de los mismos empleados, el personal se involucra y apoya con los medios que tenga a su alcance. Evidencia: Fotos. La convocatoria.	No se ha medido

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
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.		No se ha medido el impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes.

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>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.).</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>En la encuesta realizada, medimos la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, dando como resultado que el 95 % tiene una buena percepción al respecto, el 5% refirió opiniones diversas. Evidencia: Encuesta realizada.</p> <p>En una encuesta realizada con la colaboración de la empresa encuestadora Herrera y Asoc., se obtuvo como resultado que un 95 % de los ciudadanos está satisfecho con la imagen global</p>	<p>No se ha medido la reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>No se ha medido la percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se ha medido la 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,</p> <p>No se ha medido la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional</p> <p>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>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>de la institución, 5% el restante fue opiniones indecisos y no de acuerdo. Evidencia: Encuesta realizada.</p> <p>En una encuesta realizada con la colaboración de la empresa encuestadora Herrera y Asoc., se obtuvo como resultado que un 95 % de los ciudadanos está satisfecho con la imagen global de la institución, 5% el restante fue opiniones indecisos y no de acuerdo. Evidencia: Encuesta realizada.</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 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.).</p>	<p>Hemos hecho acuerdos con el Ministerio de Medio Ambiente, para la forestación de la zona, concientización de los estudiantes a través de charlas en las escuelas, impartidas por el ministerio; hemos hecho socializaciones como junta, en los distintos puntos de la comunidad para crear conciencia del medio ambiente. Hemos hecho contacto con la Policía Nacional para minimizar los daños sonoros, acuerdos con la AMET para viabilizar el tránsito. Con CORASAN para el manejo de la calidad del agua de la comunidad. Hemos hecho un acuerdo con el Ministerio de Cultura para facilitarles el salón para impartir talleres. Tenemos un acuerdo con los sindicatos de choferes para el buen manejo del tránsito. Evidencia: Acuerdos firmados. Fotos. Redes Sociales</p>	<p>No tenemos indicadores</p>

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La junta mantiene buenas relaciones con las autoridades relevantes y los grupos de interés. Mantenemos los acuerdos que ya se han establecido, y la respuesta de esos grupos de interés.</p>	<p>No tenemos indicadores</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>Evidencia: Acuerdos efectuados Hemos recibido una cobertura de varios medios de comunicación, televisivo y radial la presentación del “Premio a la Excelencia de Hato del Yaque” que llevamos a cabo de manera local, a los grupos de interés, de aproximadamente 20 minutos, lo cual fue de gran impacto y nos dio una muy buena percepción de parte de los ciudadanos, tanto local como nacional.</p>	<p>No tenemos indicadores</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>Evidencia: Fotos. Información en redes sociales. Invitaciones. Cartas. Resumen televisivo En el presupuesto se estipula una partida destinada para los casos de personas en situación de desventaja. Se estima que mensualmente 50 beneficiarios reciben este apoyo.</p>	<p>No tenemos indicadores</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>Evidencia: Libros. Presupuesto. Cheques. Expediente de Solitud. Programa SIAFIM La junta apoya a todo tipo de persona, sin discriminación ni desigualdad. Se emplean personas de diversas etnias para los trabajos de construcción, entre otros. Se estima que de los empleados contratados un 1% es de otra identidad étnica.</p>	<p>No tenemos indicadores</p>
<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Evidencia: Nomina para ese caso El personal de la Junta participa con frecuencia y voluntariamente en actividades de responsabilidad social. Para el caso de siniestros y ayudas comunitarias, un 60% está</p>	<p>No tenemos indicadores</p>

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>dispuesto a participar. Hemos participado en el Proyecto Un techo es posible para ti. Para los casos de construcciones de hogares de los mismos empleados, el personal se involucra y apoya con los medios que tenga a su alcance. Evidencia: Fotos. La convocatoria.</p> <p>La junta apoya la participación social de los empleados, otorgando permisos si fuera necesario para asistir a actividades sociales. Hemos participado con CARITAS, dando colaboración para socialización de sensibilización sobre los desechos sólidos, Con CORASAN para el manejo de la calidad del agua de la comunidad. Hemos hecho un acuerdo con el Ministerio de Cultura para facilitarles el salón para impartir talleres. Tenemos un acuerdo con los sindicatos de choferes para el buen manejo del tránsito. Evidencia: Acuerdos firmados. Fotos. Redes Sociales</p>	<p>No tenemos indicadores</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>Buscar buenas prácticas compartidas. Las instituciones con las que se han establecido alianzas, nos refieren a otros grupos de interés para que colaboremos con ellos. El Alcalde ha participado en escuelas y grupos sociales. Ha participado como conferencista, compartiendo buenas prácticas con FEDODIM, Ayuntamiento de Santiago, Consejo Barrial, y dando charlas de sensibilización en escuelas públicas, y a la comunidad. Evidencia: Fotos. Registro de participantes. Redes sociales.</p>	<p>No tenemos indicadores</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</p>	<p>Hemos impartido charlas de diversos temas para concientizar a los ciudadanos, como charlas sobre la tipificación sanguínea y la</p>	<p>No tenemos indicadores</p>

<p>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>tipificación misma, impartida por una empleada, estudiante de Bioanálisis. Hicimos un operativo médico con SENASA. SEGMA ,Colaboramos con la Universidad PUCMM, para prevención de enfermedades, para la cual fueron convocados los ciudadanos. Diversos Operativos Médicos con Salud Pública. Evidencia: Registro de participación. Fotos. Convocatoria</p>	<p>No tenemos indicadores</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
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>La Junta presta servicios en donaciones como ataúdes, órdenes de compra de productos de primera necesidad, medicamentos, viviendas entre otros. Junta presta servicios Un 95% de los ciudadanos/clientes asimilan la calidad y la cantidad de los servicios presado como bueno y valido. Servicios ofrecidos Evidencias: encuesta realizada Durante el año 2017, la junta recibió solicitudes de munícipes de 45 ataúdes de las cuales se entregaron 38 es equivale a un 81% en respuesta. Evidencia: SEAFIM, facturas, solicitud y pagos Un 95% considera que los servicios de recolección de desechos sólidos, se cumplen los estándares requeridos. Evidencia: encuesta realizada.</p>	<p>No se ha realizado una medición de subvención</p>

4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Se cumple en un 85% todos los acuerdos pautados por la institución y organizaciones.	No tenemos indicadores para medir el grado de cumplimiento.
5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.	Evidencias: fotos, contrato por escrito. Un 95% de los ciudadanos/clientes confirman la calidad y la cantidad y el impacto que han tenido los servicios ofrecidos como bueno y válido.	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	Evidencias: encuesta realizada, fotos, reporte.	
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Después Buenas prácticas compartidas, con otras instituciones, Estamos en proceso de la nueva implementación de una planta de reciclaje para procesamientos y conversión de desechos sólidos municipales (MSW) con la compañía RIDGE PARTNER LINEA NOROESTE, S.R.L. Evidencia: Designación y capacitación del personal, para una mayor eficiencia. Evidencia: los registro de los participantes y fotos.	

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). 	Hemos respondido con la eficiencia y eficacia requerida por el recurso ya presupuestados. El departamento de Recursos Humanos da respuesta tanto interno como externo, así optimizado en base a los recursos disponibles y trabajando con apego a las leyes 176-07, 41-08, ley de compra y contrataciones a las	No hay evidencia de la respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. No tenemos carta de compromiso, no tenemos manual de procesos,

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>normas establecidas de las organizaciones fiscalizadoras. Evidencias: SEAFIM, presupuesto, informes trimestrales, las leyes, reportes, requisición, solicitud requerida</p> <p>Compartimos una buena práctica, Estamos en proceso de la nueva implementación de una planta de reciclaje para procesamientos y conversión de desechos sólidos municipales (MSW) con la compañía RIDGE PARTNER LINEA NOROESTE, S.R.L. para la obtención de pellets, biocombustible empleados para lageneración de diésel sintético lo cual va a permitir reducir mano de obra, espacio, publico, esfuerzo humano y generar nuevos ingresos para el distrito municipal, monitoreando y evaluando los equipos anualmente, aplicando la degradación contable a todos los que pertenece a la institución.</p>	<p>No se ha medido</p>
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>Evidencia: contrato con dicha compañía, fotos, La junta participó en un benchmarking y como resultado de esa experiencia decidimos apropiarnos de ese proyecto e implementar esa buena práctica, por ello estamos en proceso de la implementación de una planta de reciclaje para procesamientos y conversión de desechos sólidos municipales (MSW) con la compañía RIDGE PARTNER LINEA NOROESTE, S.R.L. para la obtención de pellets, biocombustible empleados para la generación de diésel sintético. Evidencias: contrato con dicha compañía, fotos</p>	<p>No se ha medido</p>

<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>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.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</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>Se cumple en un 85% todos los acuerdos pautados por la institución y organizaciones. Evidencias: fotos, contrato por escrito.</p> <p>Tenemos un 90% de reducción de costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta. Evidencias: SEAFIM, presupuesto, servicios brindado por página web.</p> <p>Si se han estado logrando los objetivos a la ejecución presupuestaria presentada a las organizaciones fiscalizadores. Evidencias: informes, presupuesto, SEAFIM.</p> <p>Si a través de varias cotizaciones para compra y contrataciones. Evidencia: Facturas. Reducción de monto en las diferentes cotizaciones. SEAFIM</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se han hecho auditorias durante la gestión 2017. No se ha hecho.</p> <p>No se han hecho auditorias durante la gestión 2017. No se ha medido la eficiencia.</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.