



Avanzamos para ti



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

JUNTA DE DISTRITO MUNICIPAL CHIRINO

FECHA

06/06/2019

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*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. 	<p>El Distrito Municipal Chirino formuló y desarrolló la misión y la visión de la organización, implicando a los empleados se evidencia: registro de participantes, presupuesto participativo año 2019.</p> <p>En este Distrito Municipal Chirino Establecemos un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público evidencia: Valores definidos y publicados en el mural Ley 176.7 (que rige los Distritos Nacionales Y Municipales).</p> <p>En este Distrito Aseguramos 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. Evidencia: Ley 176.7 (que rige los Distritos Nacionales Y Municipales), Correos internos, pagina Web, www.juntadn'chirino.com y</p>	

<p>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.</p> <p>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> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>http://admchirino.com.do/municipal/pág. Facebook., oficina de acceso a la información, mural informativo y buzón de quejas y sugerencias</p> <p>En esta junta chirino existe un sistema de gestión que previene el comportamiento no ético. Evidencia; comité de ética y integridad gubernamental y acta de conformación del comité</p> <p>En el Distrito municipal ya tenemos comité ética y la asociación de servidores públicos plasmado en el documento entregado Por el MAP Y hemos recibido el taller y tenemos conformad la Asociación y recibimos los talleres de la ley 41-08 , se evidencia: atreves de fotos y registros y oficina de libre acceso a la información y en el SISMAP</p> <p>En este Distrito Municipal Chirino Establecemos una socialización de líderes y empleados para un buen liderazgo se evidencia: fotos y registros.</p>	<p>No se ha establecido la periodicidad de la revisión y actualización de los ejes transversales de la institución</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionarlaorganización,su rendimiento y su mejora continua

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

<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, 	<p>En esta junta chirino contamos con una estructura organizativa autorizada por el MAP y un Manual de organización, y con sistemas financieros para el manejo de los pagos y control de la contabilidad municipal. Socializamos la estructura organizativa y manual de funciones a áreas administrativas y todo el personal. Evidencias: Resolución que aprueba la estructura organizativa de empleados. Tenemos identificadas y fijadas las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la gestión de la organización. Se evidencia , manual de cargo, Registro de las evaluaciones de desempeño Registro de la detección de necesidades</p> <p>La institución cuenta con los objetivos definidos equilibrando las necesidades expectativas de los diferentes grupos de interés de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes perspectivas de género diversidad</p> <p>Se evidencia con el presupuesto participativo y la creación del departamento de equidad y genero.</p> <p>Este Distrito Municipal está trabajando con la implementación del</p>	<p>No contamos con un sistema de gestión de la información para de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de la Gestión.</p> <p>No existe la implementación de los sistemas gestión de norma ISO 9001</p>
--	---	--

<p>el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear 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>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>modelo CAF y el FQM. Se evidencia: Registro de participante del taller CAF, participación en benchmarking</p> <p>Este Distrito Municipal está alineada la administración electrónica, se evidencia: Registro de participante de capacitaciones para estos fines Nuestro Distrito Municipal formulamos y alineamos la estrategia de administración electrónica y los objetivos operativos Se evidencia: Evidencia: Ley 176.7 (que rige los Distritos Nacionales Y Municipales), Correos internos, pagina Web, www.juntadnchirino.com,. Facebook. Distrito municipal tiene como objetivo generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Se evidencia: Fotos de la computadoras, escáner, impresora, aire acondicionado, y otros Este Distrito Crea condiciones para una Comunicación interna y externa eficaz y el trabajo en equipo. Se evidencia: Ley 176.7 (que rige los Distritos Nacionales Y Municipales), Correos internos, pagina Web, www.juntadn'chirino.com, pág. Facebook, Registros de participantes de las diferentes jornada en la participa la institución</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>En esta Junta de Distrito municipal chirino Demostramos 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>Evidencias : Registros y convocatorias a reuniones con los empleados</p> <p>Este distrito Municipal ha realizado reuniones con los munícipes, con el consejo de regidores y todos los empleados para hacerle saber los planes y proyectos de la institución.</p> <p>Se evidencia: Presupuesto participativo, Registros de participantes, convocatorias y Fotos.</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
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Nuestra institución cuenta con líderes que Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Se evidencias con: Registros de participación el todas las actividades que realizamos, fotografías, etc.</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Promovemos una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación se evidencia con los registros de participantes y con las convocatorias a todo el personal de la institución.</p> <p>Los líderes de este Distrito Municipal Apoyan a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos, se evidencia: Capacitaciones, permisos para estudios, citas médicas, licencias, vacaciones, tofos de celebración de cumpleaños de los empleados</p> <p>En este distrito se hace retroalimentación con todos los empleados para mejorar el desempeño tanto grupal de equipos como individual.</p> <p>Evidencia: fotos y registros.</p> <p>En la Junta Distrito Municipal de Chirino las áreas que les corresponden realizaron sus declaraciones juradas de patrimonio.</p> <p>Evidencias: declaraciones juradas de los incunventes y WS delegando funciones</p> <p>Promovemos una cultura del aprendizaje y animamos a los empleados a desarrollar sus Competencias de los colaboradores,</p>	<p>No se evidencia la información y la consulta de forma periódica a los empleados para los asuntos claves relacionados con la organización</p> <p>No se evidencia la delegación de funciones en toda la institución</p>
--	--	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se evidencia: Correos de información y motivación para las capacitaciones del personal interno.</p> <p>En la Junta Distrito Municipal de Chirino se reconoce y se premia los esfuerzos individuales y de equipos de trabajo.</p> <p>Evidencias: Fotos de los Reconocimientos.</p> <p>Nuestros líderes respetan y responden a las necesidades y circunstancias personales de los empleados, se evidencia con los permisos para estudios universitarios, citas médicas entre otros.</p>	<p>No se evidencia demostración y la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</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>Desarrollamos y analizamos 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>Evidencia es el presupuesto participativo y la encuesta de clima.</p> <p>En este Distrito municipal ayudamos a las autoridades políticas públicas con la</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</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>participación en jornadas de alfabetización, jornada evacuación y rescate de las comunidades de Batey yabacao, mata Indio y batey chirino, batey san José., evidencias: registros de participantes con los munícipes, videos y fotografías.</p> <p>En este Distrito municipal identificamos las políticas públicas relevantes para la organización e incorporamos a la organización. Con la participación de los munícipes en las reuniones de información, en jornadas de alfabetización, jornada evacuación y rescate de las comunidades de Batey yabacao, mata Indio y batey chirino, etc., evidencias: Presupuesto participativo, registros de participantes, videos y fotografías.</p> <p>En este Municipio comprobamos que los objetivos y metas están contemplados en el presupuesto de acuerdo a las necesidades de los munícipes y a través de la carta compromiso. Se evidencia: con los presupuestos del año 2019, Registro y convocatorias de reuniones con FEDODIM , registros de participación en las consultas que realizamos con los ciudadanos.</p> <p>En el Distrito Municipal Chirino involucramos a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del</p>	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>sistema de gestión de la organización. Se evidencia: con fotos y formularios de asistencia.</p> <p>Nuestro Distrito Municipal tiene relaciones con distintas autoridades políticas y legislativa, evidencia, Registros de reuniones con nuestro Senador, con el alcalde de la localidad vecinas, copias de las donaciones que recibimos</p> <p>Nuestro distrito Municipal desarrolla y mantiene alianzas y trabajos en la red con grupos de interés (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGS), Evidencias : Alianzas con la Barrí Gold</p> <p>Nuestro Distrito Municipal participa en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>Evidencias: Formularios y Fotos.</p> <p>Se evidencia la participación en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión, y las distintas actividades a la que somos invitados, evidencias, invitaciones</p>	<p>No se evidencia</p>
---	---	------------------------

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos). 	<p>En este Distrito Municipal chirino se identifican a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto se evidencia: con formulario de asistencia y fotos.</p> <p>En este Distrito Municipal Chirino se Recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. Evidencias, Minutas de reuniones con los munícipe</p> <p>En este distrito municipal chirino se recopila y revisa de forma periódica sobre las variables políticos-legales socio-culturales y medio ambientales , evidencias formulario de asistencia de presupuesto participativo</p> <p>Recopilamos las informaciones, evidencias, archivos, programa Municipia, carpetas compartidas y otros.</p> <p>En el Distrito Municipal de chirino realizamos la autoevaluación con la metodología CAF, donde pudimos identificar nuestros puntos fuertes y el área de mejora, evidencias, auto diagnostico, y registros de las capacitaciones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la 	<p>Esta junta chirino traduce la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta los plazos concretos evidencia : La planificación y el POA</p> <p>En el Distrito Municipal Chirino se involucran los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Se evidencia: a través de formularios de asistencia y fotografías. Realizamos reuniones para revisar las tareas de la planificación, evidencias, convocatorias y los registros de participantes.</p> <p>En el Distrito Municipal de chirino se asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización, se evidencia en la ejecución presupuestaria del año</p> <p>En el Distrito municipal Chirino se equilibra las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés: se evidencia con las reuniones con los diferentes grupos de intereses verificando las necesidades de los mismos.</p> <p>En este distrito chirino se desarrolla una política de responsabilidad social la misma</p>	

organización.	nos permite realizar actividades para entregar canastilla para embarazadas, entrega de ayudas para personas con algún tipo de necesidad, y la Funerario Municipal, evidencia: fotos y comunicación de obras, registro de las actividades	
---------------	--	--

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 	<p>Existe la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, evidencia :formulario de reuniones, fotos encuesta de clima</p> <p>Se tradujo los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. evidencia :plan de mejora institucional</p> <p>Se Desarrollo planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, evidencia : plan de mejora (resultados esperados</p> <p>se evidencia la Comunicación de forma eficaz, los objetivos , planes y tareas ,evidencia :comunicaciones y mural institucional</p> <p>Desarrollo y aplicación de métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles, evidencia: Informe de la evaluación de Desempeño institucional.(EDI).</p> <p>Hemos sido evaluado con las herramientas del MAP, Evidencia : EDI y encuesta de clima,</p> <p>Evaluamos las necesidades de</p>	<p>No se evidencia la socialización con todos los miembros de la organización</p>

las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	reorganizarnos e involucramos a los grupos de interés, evidencias, informe de reuniones y minutas.	
---	--	--

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.	En esta junta chirino se crea una cultura de innovación y de participación en actividades de benchmarking donde compartimos nuestro conocimiento con los demás distrito Municipales y se monitorea, evidencia :SISMAP Municipal, invitación por parte del MAP y FEDODI	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	En esta junta chirino se crea una cultura de conocimiento y se monitorea, evidencia :Ranking del SISMAP	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	En esta junta chirino se crea una cultura de conocimiento y se monitorea, evidencia :formularios y fotos	
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.).	En esta junta chirino hemos participado en diversos proyectos de Benchmarking y Benchlearning, además somos monitoreado de el SISMAP se crea una cultura de conocimiento y se monitorea, evidencias: plan de mejora institucional y Ranking del SISMAP.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	En esta junta chirino asegura la disponibilidad de los recursos para los cambios planificados, evidencia: presupuesto anual.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se evidencia

<p>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.</p>	<p>En esta junta chirino utilizamos las herramientas electrónicas, como una forma de dar a conocer nuestros servicios y todo lo que hacemos, contamos con la oficina de libre acceso a la información, evidencias, correos electrónicos, fb, ws y pagina web.</p>	
---	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Trabajamos las designaciones del personal que necesitamos, evidencia, copias de las comunicaciones tramitadas</p> <p>En el Distrito Municipal Chirino se Desarrolla y se implementa 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 de las personas con discapacidad, se Evidencia. Formularios de permiso,</p>	<p>No se evidencia la planificación de Recursos Humanos</p>

<ol style="list-style-type: none"> 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. 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). 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. 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). 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>expedientes del personal, vacaciones y licencias medicas y para estudios.</p> <p>En este distrito municipal chirino se asegurara 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 .Se evidencia Expedientes del personal</p> <p>En esta junta chirino se desarrolla, implementa una política clara de selección, promoción y reconocimiento de los empleados ,evidencia :comunicación y fotos</p> <p>En esta junta chirino se apoya la cultura del desempeño, evidencia :acuerdo de desempeño</p> <p>Si se evidencia Manual de funciones elaborado y aprobado por el MAP. evidencia: Manual de funciones aprobado</p> <p>Evidencia : presupuesto participativo</p> <p>En este Distrito Municipal se Gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad de género, orientación sexual, discapacidad, edad,</p>	
---	--	--

	raza y religión, evidencia, los expedientes de cada empleados	
--	---	--

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
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	En este distrito chirino se identifica las capacidades tanto individual como colectivas, evidencia : encuesta de clima	
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.	En este Distrito Municipal se debate, establece y comunica una estrategia para desarrollar capacidades, evidencia, minutas de reuniones realizadas	
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.	En este distrito Chirino se revisa los planes de formación y desarrollo de los empleados, evidencia : Formulario de reuniones	
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.	Nuestras autoridades participan en diferentes congresos, reuniones de alto nivel, premiaciones y capacitaciones relacionadas con su gestión, evidencias, invitaciones, fotos, entre otro	

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).		No se evidencia
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	En este Distrito Municipal Chirino Promovemos la movilidad interna y externa de los empleados. se evidencia con designaciones internas	
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).	Nuestro personal se capacitaciones en el ámbito de la informática, evidencia, certificados	
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.		No se evidencia
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.		No se evidencia
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia la promoción de carreras para la mujeres

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	En este Distrito Municipal se promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo incorporando el comité de calidad y a todos los empleados en la elaboración de la Guía CAF 2019 Documento Externo Página 20 de 48	

	SGC-MAP equipo. y de motivación para el trabajo en equipo. Evidencia: lista de asistencia a reuniones de jornadas de trabajos y fotos	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	En el Distrito Municipal existe una forma proactiva, tenemos buzones de sugerencias y realizamos reuniones de retroalimentación, evidencia: listas de asistencia de las diferentes actividades y fotos de las reuniones realizadas y buzón de sugerencia	
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.	En esta junta chirino se le da participación a los empleados en el desarrollo de planes, metas, diseño de procesos y en la identificación de acciones de mejora, la participación de los miembros de la Asociación de Servidores Públicos, los cuales representan a los demás servidores públicos de nuestro Distrito Municipal Evidencia: Registros de participantes de las reuniones y minutas de las mismas.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	En este distrito chirino existe la evaluación del desempeño laboral, evidencia : resultados de evaluación de desempeño y los acuerdo de desempeño	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	En esta junta chirino se realiza encuestas a los empleados. Evidencia: encuesta de clima y buzones de sugerencias	
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.	En esta junta chirino se realiza encuestas a los empleados. Evidencia: encuesta de clima, buzones y registros de reuniones	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la	En este Distrito Municipal se asegurara buenas condiciones ambientales de	

salud y los requisitos de seguridad laboral.	trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencias , materiales y equipos adecuado para realizar la funciones	
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.	En el Distrito Municipal de Chirino Garantizamos condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados evidencia: formularios de asistencia de nuestras autoridades en las actividades de la institución.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Existe y se evidencia la atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad, evidencia: Permiso especiales y acciones ejecutas atreves de las mejoras a través del plan de mejora institucional.	No tenemos rampas para personas con discapacidad
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).	Existe la proporción de planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria, evidencia: fotos de los reconocimiento.	

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	En el Distrito Municipal Chirino se identifican socios clave del sector	

<p>ejemplo: compradores,proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones con los proveedores, suministradores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, se Evidencia: la creación del área de compras y contrataciones, y las cotizaciones y las diferentes alianzas</p>	
<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>En el Distrito Municipal Chirino desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados, evidencias, acuerdos con Induspalma Dominicana, la Junta Municipal de Chirino y la Zona Franca Alza Investments y Barri Gold</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>En el Distrito Municipal de Chirino se promueve alianza entre sectores locales para el desarrollo socioeconómico del distrito. Evidencia, con los programas que trabajamos con las escuelas de la comunidad y las juntas de vecinos</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Existe el monitoreo y evaluamos de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. evidencia: SIMAP Municipal y registros y convocatorias de reuniones realizadas con nuestros</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>		<p>No se evidencia la identificación de las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>

6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	El Distrito Municipal Chirino a definido las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, se evidencia : documentos firmado por las partes	No tenemos sistemas de control, evaluación y revisión
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No existe aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Nuestro Distrito Municipal ha participado con invitado y como expositor en varios intercambios buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking, organizado por el Mao y otras instituciones públicas, evidencias: Convocatorias, registros de participantes y fotografías.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Existe seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación públicos según mandato de la Ley 340-06, Evidencia : expedientes de compras de bienes y servicios	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	En este Distrito Municipal Chirino contamos con la oficina de libre acceso al información pública y fiscalizadores externos la contraloría y de cámara de cuentas y con charlas la semana de la	

	calidad se evidencia con: diferente documentos emitidos, y el Ranking SISMAP.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Este Distrito Municipal mantiene una conexión con las diferentes juntas de vecinos y asociaciones, evidencias registros y fotos de la reuniones y actividades realizadas.	
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.	Existe evidencia, 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, evidencias, registros de reuniones con los municipales de la comunidad.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Existe la definición del marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados, evidencia : encuestas y buzones	
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).	En el Distrito Municipal de Chirino se asegura la transparencia, evidencias, en informes trimestrales de la ejecución presupuestaria, portal institucional, SISMAP Municipal y la OAI.	
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).	Contamos con la participación de los ciudadanos en la mayoría de los procesos de gestión, evidencias: Presupuesto participativo, Plan de desarrollo municipal.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas,	En esta junta chirino existe medios de	No hemos trabajado la carta compromiso al

explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	difusión de los servicios disponibles, evidencia: portal institucional, mural, indicadores de calidad a través el SISMAP Municipal	ciudadano
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.	Si se evidencia en la disposición de los medios de información para todos los ciudadanos., evidencias: pagina web, boletines, redes sociales, etc.	

SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	En nuestra Junta Distrito Municipal Chirino tenemos el presupuesto Anual, aprobado por Concejo de vocales, evidencias: evolución de los ingresos y gastos.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	En esta Institución se analizan los riesgos y oportunidades en las decisiones financieras, registros de reuniones	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	En Esta J.D.M. Chirino tenemos evidencia de transparencia: Premio Juan pablo Duarte como No.1 en el SISMAP Municipal, Informes Financieros, aprobación de todos los movimientos por el Concejo de Vocales.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Nuestra institución cuenta con un eficaz programa de contabilidad para llevar a cabo de manera exitosa nuestras informaciones financieras. Contamos con la estructura organizacional, evidencias: reportes de la ejecución presupuestaria	

<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Nuestra Institución cuenta con el departamento de Planificación, además de que la comunidad le da seguimiento a las obras que se licitaron en su comunidad además del Consejo que se reúne de manera frecuente para analizar los gastos que se han producido en el presupuesto, verificando que se ha ido ejecutando como fue presupuestado.</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Si se delega y descentraliza las responsabilidades financieras para mantener un control en las finanzas.</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>En esta Institución se evidencian los procesos de inversión porque todo pasa al Consejo para un mayor análisis antes de su aprobación.</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Si se incluyen, haciendo una sesión para explicar las informaciones producidas y se anexa a los Informes Trimestrales.</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la</p>	<p>En esta junta chirino se garantiza que la información esté disponible externamente, evidencia: tenemos página web, intranet, redes sociales</p> <p>En esta junta chirino controlamos constantemente las informaciones para que sean fiables. Evidencia: portal institucional, la oficina de Libre Acceso a</p>	<p>No se evidencia</p>

<p>planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</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>la Información pública.</p> <p>En nuestra institución difunde las informaciones internas, evidencia, comunicaciones como circulares, comunicaciones vía flotas, y correo</p> <p>En esta junta municipal chirino se asegura el intercambio de conocimiento través de talleres y reuniones, así como informes de avances ,</p> <p>En esta junta municipal chirino se garantiza el intercambio de información, evidencia: Boletín Informativo, Redes Sociales , correos electrónicos, Pág. Web Mural Informativo</p> <p>Retenemos las informaciones de los empleados cuando dejan de pertenecer institución, evidencia, expedientes de todos los empleados</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>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la</p>	<p>Contamos con equipos de informática,</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No existe</p>

<p>tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora <p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p> <p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>para realizar nuestras tareas, evidencias, computadora, escáner</p> <p>Nuestros colaboradores han recibido cursos de informática .Evidencia ,tenemos pagina web</p> <p>Si se evidencia la aplicación de herramientas para la mejorar la calidad de los servicios prestados a través de modelo CAF.</p> <p>se cuenta con la página web institucional y correos electrónicos</p>	<p>No se evidencia No se evidencia No se evidencia</p> <p>No se evidencia No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. 	<p>En este Distrito Municipal chirino se evidencia el equilibrio y eficacia del emplazamiento de la planta física, ya que contamos con varios departamentos, un salón de reuniones, un comedor y una cocina, evidencias: foto de las instalaciones de la Junta de Distrito Municipal.</p> <p>Aseguramos el uso eficiente y rentable de nuestras oficinas, evidencias fotos de las oficinas de la institución</p> <p>Aseguramos un mantenimiento eficiente de los distintos materiales y equipos de trabajo que utilizamos, evidencia hoja de mantenimiento.</p> <p>Garantizamos el uso eficiente y rentable de una planta eléctrica y una camioneta 4x4 HILUX y un camión Daihatsu color Blanco, evidencias, copias de los mantenimientos realizados a la planta eléctrica y a los demás vehículos</p> <p>Este Distrito Municipal tenemos parqueos disponibles para nuestros empleados y para lo ciudadano /clientes, evidencia : fotos del área de parqueos</p> <p>Esta junta chirino cumple con las políticas integrales. Evidencia : alianza con dominicana limpia</p> <p>Nuestras instalaciones son utilizadas</p>	<p>No tenemos identificados nuestros activos fijos</p>
---	--	--

	regularmente para varias reuniones con los comunitarios, evidencia, registros y fotos	
--	---	--

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
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	En esta Junta Chirino se identifica y documenta los diferentes procesos claves, evidencias: los procesos financieros, Recogida de desechos sólidos, Cementerio, Arbitrios	No tenemos descrito, ni mapeado los procesos con acompañamiento de los técnicos del MAP
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	En esta junta chirino se identifica y asigna responsabilidades a las personas encargadas de los procesos, evidencia: comunicaciones internas, formulario de reuniones	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	En esta Junta Chirino se analiza y evalúa los procesos, riesgos y factores, evidencia: SISMAP Municipal	No se evidencian una matriz de riesgos
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	En esta Junta Chirino se planifican y gestionan los objetivos establecidos, evidencia: plan de mejora institucional y Presupuesto	
5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en	Realizamos reuniones donde se involucran tanto los empleados como los grupos de	

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.	Involucramos a los ciudadanos /clientes y a los grupos de interés por medio de reuniones, evidencias , registros, fotos y acta de reuniones	Aun no tenemos la carta compromiso para los ciudadanos
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se evidencia
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No se evidencia
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Aseguramos las informaciones, evidencia, Tenemos canales de información. Oficina Libre Acceso A La Información, Web Y Redes Sociales	
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.).	En esta Junta Chirino es accesible al horario y la ubicación, evidencias: Boletines e Informativo Además De Los Medios Electrónicos, participación en canales de televisión y de radio.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	En esta junta chirino desarrollamos un sistema de respuesta a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. evidencia : oficina de libre acceso a la información y buzón de sugerencias	

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		No tenemos carta compromiso a los ciudadanos

pertenece.		
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se evidencia
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Intercambiamos datos de las gestiones que realiza este Distrito Municipal, evidencia, documentaciones enviadas a la Cámara de Cuentas, FEDOMU, MAP, Contraloría, DIGIEG, Presupuesto.	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	En esta Junta Chirino se hacen encuentros con organizaciones, juntas de vecinos, gremios y clubes, evidencia: hoja de asistencia, Convocatorias y registros de participación	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencia
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).		No se evidencia
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).	Intercambiamos datos de las gestiones que realiza este Distrito Municipal, evidencia, documentaciones enviadas a la Cámara de Cuentas, FEDOMU, MAP, Contraloría, DIGIEG, Presupuesto.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción
Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. 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). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los 	<p>En esta junta Chirino Contamos con equipo de trabajo con amabilidad y trato equitativo, con claridad en las informaciones. evidencia: oficina de libre acceso a la información ,buzón</p> <p>En esta junta chirino se han desarrollado reformas a la planta física para mejora de los servicios, evidencia: :rampa para minusválidos, mural de la institución Oficina de libre acceso a la información y las mediciones del SIMAP Municipal, evidencia: Ranking SISMAP</p> <p>En esta junta chirino tenemos diferentes servicios, evidencia: contamos que el programa pasfam, que incluye funeraria, carro funebre y servicios de velatorio, beneficiando a mas de 300 familias . Oficina de libre acceso a la información</p> <p>Se evidencia a través de la oficina de libre</p>	<p>No se evidencia la medición ni la creación de los programas de entrenamiento a servidores, para la mejora continua de un excelente servicio al ciudadano cliente.</p> <p>No se evidencia la medición</p> <p>No tenemos la medición</p> <p>No hecho estas mediciones</p>

clientes/ciudadanos.	acceso a la información se cumple en el tiempo según lo establece la Ley 200-04, evidencias: cartas de respuestas.	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.		No se evidencia
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se evidencia

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se evidencia
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	La cantidad de sugerencia es de 50 Se evidencian sugerencias recibidas en el buzón.	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Utilizamos en un 100% los métodos nuevos implementado que nos ayuda a gestionar más rápido, se evidencia: número telefónico, buzón de sugerencia	Se evidencia
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Si se lleva a cabo amplio programa de educación para la unidad de género/mujer/ talleres sobre lactancia materna, capacitación a través de INFOTE, evidencias los registros de participantes.	Se evidencia con fotos y formularios
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Se lleva a cabo Redición de cuentas del presupuesto participativo, evidencias: carta de invitación, ws. Y registros de participación	Se evidencia fotos y formulario de asistencias

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>servicios al cliente ,tesorería, digitación, planificación y RRHH Eso servicios los damos de 8:AM A 3:PM</p> <p>En esta Junta Distrito Municipal de Chirino se ofrecen aproximadamente 9 servicios que son. 1. Certificación de terrero 500 pesos 2. Derecho a enterramiento 100 pesos 3. Derecho a nicho 600 pesos 4. Terreno de cementerio 800 pesos 5. Declaración Tardía 400 pesos 6. Acta de Difusión 200 7. Recolección desechos sólidos 50. 8. Aparato reproductores de sonido 200 pesos 9. Derecho a construcción 30 pesos el metro</p> <p>Nuestras informaciones son publicado en un 95 % para que los ciudadanos puedan ver, evidencias: SISMAP Municipal</p>	<p>se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Si se evidencia 06 medios de información, evidencias. Pagina web, redes sociales,, .Pagina facebook, correos electrónicos, vía telefónicas, comunicaciones</p> <p>Cumplimos en un 100% de solicitudes,</p>	

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. 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>evidencia en la oficina de libre acceso a la información.</p> <p>Si se evidencia con los trabajos del equipo de comité de calidad, evidencia: medición de avances SISMAP</p>	<p>No tenemos procesos judiciales.</p>
--	---	--

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>No se ha realizado medición</p> <p>No se ha realizado medición</p> <p>No se ha realizado medición</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
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión,</p>	<p>Si se evidencia la participación motivada de los grupos de interés en los procesos del presupuesto participativo y de proyectos comunitarios</p> <p>Si se involucra a las personas de la comunidad</p>	

<p>visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Si se involucra en las reuniones de mejoras</p> <p>No se evidencian casos de conflicto de interés</p> <p>Si hay mecanismo de consulta y dialogo</p> <p>Si existen responsable del plan social</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Si los altos directivos están enfocados y dando frente a los objetivos de la organización, a través de reuniones con el comité de calidad aplicando estrategias y comunicando los pasos a seguir.</p> <p>Si se lleva un sistema integrado de gestión</p> <p>. Si se aplica el Sistema de Evaluación de Desempeño laboral.</p> <p>Si se reconoce el trabajo en equipo e individual .evidencia :pergamino de reconocimiento</p> <p>Si se evidencia un buen enfoque e la innovación aplicado a través de nuevos procesos, así como los cambios en la gestión a través de las buenas prácticas municipales</p>	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo se gestionan los conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Si existe buen ambiente de trabajo y la gestión de conflictos se organiza a través de reuniones entre unidades departamentales</p> <p>Si el departamento de RR HH toma en cuenta la situación de cada empleado</p> <p>Si se evidencia consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización a través de RR HH</p> <p>Si las condiciones ambientales del trabajo son muy buenas</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>		<p>No existe mediciones</p> <p>No existe mediciones</p> <p>No existe mediciones</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices)</p>	<p>Realizamos la encuesta de clima, evidencia, el informe</p>	<p>No se evidencian índices de rotación del personal</p>

<p>derespuestaalasencuestasdepersonal,númerodepropuestasde mejora, participaciónengruposdediscusióninternos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Niveldeusodelastecnologíasdelainformaciónyla comunicación.</p> <p>6. Indicadoresrelacionadosconeldesarrollodelascapacidades(porejemplo,tasas de participaciónydeéxitodelasactividadesformativas,eficiencia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadoresrelacionadosconlascapacidades 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.).</p> <p>8. Frecuenciadeaccionesdereconocimientoindividualyde equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>No se evidencia Indicadores relacionados con el rendimiento individual</p> <p>Si existe un nivel de compromiso e involucramiento en un 75% de los empleados en las mejoras. evidencias, listados de la asistencia a las actividades del Distrito Municipal</p> <p>Existe la plataforma de tecnología y equipo de comunicación, evidencias, pagina web, correos y otros</p> <p>Plan de capacitación a través del INAP, el mismo esta ejecutado en un 60% evidencia, Ranking SISMAP Municipal</p> <p>Realizamos muchas actividades, en la misma participa una gran participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por</p>	<p>No se evidencia en involucramiento en un 100%, ya que debemos reforzar algunas áreas.</p> <p>No lo hemos medido</p> <p>No se evidencia las mediciones</p> <p>No tenemos la medición del reconocimiento para los empleados no se evidencian</p>
--	--	---

	la organización, evidencias, registros de participantes.	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local/global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, 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,</p>	<p>En este Distrito Municipal existen programas deportivos, culturales y sociales a los cuales le damos apoyo, evidencias, convocatorias, fotos y registros de ayudas.</p> <p>Si el alcalde prioriza el cumplimiento de los programas dirigidos a la sociedad apoyándoles en la lucha para el arreglo a nuestra carretera y caminos vecinales, evidencias las fotos y las grabaciones de participación en los distintos medios de comunicación.</p> <p>Si, se evidencia desarrollo local en servicios públicos para la mejora en la calidad de vida de los municipios, evidencias, los expedientes de las actividades realizadas.</p>	<p>No tenemos las mediciones</p> <p>No hemos medido el impacto</p>

<p>gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Si se puede ver por el apoyo a grupos focales y sociales, así como a personas de escasos recursos, evidencias, las fotografías, invitaciones y publicaciones en Redes Sociales.</p>	<p>No tenemos medición</p> <p>No se evidencia medición de impacto local sobre productos reutilizables, y de energía renovables</p> <p>No se evidencia la elaboración de informes con las opiniones de los buzones de sugerencias y la página web</p> <p>No se evidencia las mediciones</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de	Si por el servicio del vertedero municipal que presenta un buen manejo en el	No tenemos las mediciones

<p>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>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>cumplimiento de las normas medioambientales, evidencias, los programas de trabajos</p> <p>Muy buenas relaciones con autoridades por el apoyo a la mesa de seguridad ciudadana, plan Quisquilla Aprende, PEVEGA, otros, evidencias de diferentes actividades realizadas</p> <p>La cobertura en los medios de comunicación existe por los medios locales, evidencias : prensa escrita, radio difusora y redes sociales .</p> <p>Si existe apoyo destinado a las personas, evidencias: expedientes, se ha ayudado a más de 150 personas en estos primeros meses del año, con un monto promedio de 500,000.00 en estos meses.</p> <p>Se evidencia trato igualitario a todos los ciudadanos, ofreciendo las mismas oportunidades, evidencias, convocatorias a capacitaciones y otras</p> <p>Hemos participado en actividades de prevención y orientación en comunidades, evidencias, las convocatorias y las fotografías</p> <p>Si se evidencia apoyo de un 85% a la participación social como grupos deportivos de la mujer, juventud, evidencias, las convocatorias y las fotografías</p>	<p>No hemos medido la calidad de las relaciones con las autoridades.</p> <p>No tenemos las mediciones</p> <p>No tenemos las mediciones</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>Hemos realizado muchas conferencias y talleres dirigidos a mujeres, juventud y otros, evidencias, registros de participantes, grabaciones, fotografías y otros</p>	
<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Si se evidencia programa de charlas y talleres dirigidos a educar para prevención en el área de la salud, evidencias los registros de participantes, fotos y otros.</p>	<p>No tenemos las mediciones de las charlas y de los programas de prevención</p>
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>		<p>No se evidencian medición de resultados de sostenibilidad por responsabilidad social</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 	<p>Se evidencia a través del SISMAP Municipal, evidencia, ranking SISMAP</p>	<p>No se existen las mediciones</p> <p>No tenemos las mediciones</p> <p>No tenemos la medición</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se evidencia análisis comparativos de Resultados del benchmarking (análisis de outputs y outcome).</p>

7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Se evidencia medición de innovación con relación a las mejoras de impacto en la organización y con los ciudadanos a través del SISMAP Municipal.	
---	--	--

SUBCRITERIO 9.2.Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 	<p>Si se evidencia respuesta sobre los resultados de las mediciones, aplicando mejoras, evidencia la encuesta de clima</p> <p>Capacitación del empleado y evaluamos el desempeño de todos los empleados, evidencias , las evaluación y los acuerdo de desempeño</p> <p>No se evidencia Resultados de benchmarking(análisis comparativo</p> <p>Se evidencia alianzas con organismos públicos y privados, ej. Salud pública, educación, obras públicas, evidencias acuerdos firmados</p>	<p>No se evidencia la medición</p> <p>No se evidencia Resultados de benchmarking(análisis comparativo</p> <p>No tenemos la medición</p> <p>No tenemos la medición</p>

7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	Damos seguimiento a los resultados de las auditorías realizadas a la institución Evidencia: informe de seguimiento de debilidades presentadas as	No tenemos la medición
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Hemos sido reconocidos por la mediciones del SISMAP, en FEDODIM y en termino de eficiencia y tecnología, el cual presenta muy buenos resultados, evidencia Fotografías y publicaciones redes sociales y ranking SISMAP	
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Si se evidencia Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros, evidencias: informe financiero	
10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.	Estamos en proceso Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera, evidencias, correos, cartas y otros documentos para coordinación de los trabajos	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Se evidencia Eficiencia de costos, impactos logrados al menor costo posible por la aplicación del proceso de ley de compras y contrataciones, evidencias : los expedientes de las constataciones	

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.