



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

JUNTA DE DISTRITO MUNICIPAL DE PANTOJA

FECHA

01 JUNIO 2019



MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

Con la finalidad de que este ejercicio de autoevaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado esta Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 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 Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja ha revisado y formulado su Misión y Visión Institucional, dentro de las actividades de reformulación del plan estratégico institucional y su Plan de Desarrollo Municipal, involucrando a todos los grupos de interés desde los colaboradores de todos los niveles, Municipales/Ciudadanos, entes sectoriales, y empleados.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Desarrollo Municipal 2018 -Plan estratégico Institucional 2018 	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 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>-Láminas informativas en la recepción y en las oficinas de la JMP.</p> <p>Los valores institucionales se encuentran actualizados y definidos en el marco general de valores del sector público. EVIDENCIA: -Plan de Desarrollo Municipal 2018</p> <p>Cada 3 meses se hace una convocatoria de los grupos de interés para tratar temas de la innovación de la JMP. EVIDENCIA: -Plan Estratégico Institucional -Minutas de las convocatorias y reuniones para la socialización y revisión de las innovaciones.</p> <p>La institución está regida por los organismos de controles para la prevención de la corrupción. (Ley 176-07)</p>	<p>Aún no se ha dado a conocer el código de ética a los grupos de Interés ni a los empleados de la Institución.</p> <p>No existe ningún sistema de apoyo para prevenir comportamientos no éticos en la gestión institucional.</p>
---	--	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y re evaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Envío de informes mensuales de las nóminas a través de la plataforma SASP -Envío de los expedientes y reportes de los empleados al MAP, de cada proceso pertinente al área - La publicación en la página web de la Institución, <p>Nuestro director revisa cada trimestre el desempeño de sus encargados departamentales y reconoce aquellos que se han destacado en sus funciones</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Premiaciones y reconocimientos de los empleados y encargados destacados -Entrega de bonos por desempeño. 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>El concejo de vocales JMP y el MAP aprobaron el Organigrama institucional y el manual de funciones de la Junta Municipal de Pantoja</p> <p>EVIDENCIA:</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>-El organigrama -El manual de Funciones -El Manual de Cargos aprobados por el Concejo de Vocales JMP y refrendado por el Ministro de la Administración Pública.</p> <p>Se establecen prioridades en los cambios relacionados con la estructura y el desempeño institucional, mediante la evaluación del desempeño de los servidores y en la revisión de los perfiles de cada uno de manera periódica para la innovación y calidad de los procesos institucionales.</p> <p>EVIDENCIA: -Evaluación del Desempeño por competencias de los Servidores. (año 2018, 2019)</p> <p>El alcalde se ha reunido con los grupos de interés para identificar las próximas inversiones en el Distrito de Pantoja,</p> <p>EVIDENCIA: -Presupuesto anual 2019 -PPM 2019 -Plan estratégico institucional</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 alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Todo el manejo de la información en la institución está controlado por un sistema debidamente certificado por el Ministerio de la Administración Pública. (GESADAY)</p> <p>EVIDENCIA: -Certificación Gesaday -Contrato Instalación, mantenimiento Sistema Gesaday</p> <p>La institución con asistencia técnica del MAP, aplica por segunda vez su autodiagnóstico.</p> <p>EVIDENCIA: -Guía CAF 2018</p> <p>La estrategia institucional se alinea a la administración electrónica, garantizando rápido acceso a la información con la vinculación automática entre diversas plataformas de información.</p> <p>EVIDENCIA: - Sistema (GESADAY) - (101) líneas (flotas) - Reloj Biométrico</p> <p>Red Interna vía correo, además Grupos en las Redes sociales de los encargados y empleados</p>	
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En la JMP se proveen condiciones para el trabajo en equipo, la realización y gestión de proyectos y procesos. EVIDENCIA: -Un salón para reuniones en el 3er. Nivel -Un salón Multiuso para el desarrollo de diversas actividades</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>La JMP ha realizado cambios en la plataforma telefónica para un mejor funcionamiento de la comunicación interna. EVIDENCIA: -101 Líneas de flotas -Servicios contratados internet móvil y por fibra óptica</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>La mejora continua de los procesos institucionales se refleja en la Revisión por la Dirección. EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minutas de las Reuniones de trabajo con el Director y los Encargados departamentales. - Talleres de entrenamiento del equipo financiero, al Dpto. de Limpieza y Ornato 	

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se le ha comunicado y dado participación, a los empleados y grupos de Interés relevantes de las iniciativas e innovación.</p> <p>EVIDENCIA: - Lanzamiento Plan de Desarrollo Municipal.</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>En la JMP se manifiesta un sólido compromiso por el mantenimiento de los valores mediante el ejemplo. Se evidencia en la participación de encargados departamentales encabezando las actividades, independientemente que no sea de su área.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conformación de comisiones para aprobación de beneficios de capacitación - Declaraciones juradas - Evaluaciones de desempeño orientadas al cumplimiento de valores y objetivos. 	

<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>La relación entre líderes y empleados refleja una cultura de confianza para garantizar la no discriminación entre las partes.</p>	
	<p>EVIDENCIA: -Comisiones interdepartamentales -Actas de reuniones firmadas por los participantes.</p>	
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se le dan todas las informaciones y la planificación de las actividades y procesos de la institución</p>	
	<p>EVIDENCIA: - en las reuniones mensuales de empleados, - con la comunicación diaria por medio de las redes sociales del progreso de las actividades.</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>Los empleados son impulsados al desarrollo para la consecución de los objetivos y planes mediante programas de capacitación.</p>	
	<p>EVIDENCIA: - Plan de Capacitación</p>	
<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>La JMP reúne su personal por departamentos para socializar el desempeño de los empleados y así</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>retroalimentarlos sobre los resultados de sus evaluaciones. EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluaciones firmadas al terminar el período. <p>El director fomenta la creación de comisiones y subcomisiones para delegar actividades específicas</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación con la conformación. <p>El Dpto. Recursos Humanos de la JMP, anima y busca los medios necesarios a los empleados a capacitarse y a desarrollar sus competencias por medio de cursos y talleres impartidos por el INAP, INFOTEP y otras instituciones para estos fines.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificados de participación <p>Los líderes de la JMP están identificados con el personal y se interesa en saber las propuestas y recomendaciones para el avance institucional para lo cual se han instalado físicamente en los pasillos de la institución, una opción física para que los</p>	
--	---	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>empleados expresen sus quejas y sugerencias. EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buzón de quejas y sugerencias <p>Por medio de las evaluaciones son evidentes el desempeño de los servidores destacados en sus funciones y el director reconoce estos esfuerzos. EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocimientos - Bonos por desempeño 	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Creo la Asociación de Servidores públicos de Pantoja, para velar por las necesidades inmediatas de cada empleado de la institución y también se generan las facilidades de horarios para los empleados que estudian, se le buscan opciones para proporcionarles mejor seguros médicos, planes funerarios, afiliaciones a centros comerciales con descuentos especiales, acuerdos para préstamos a cooperativas para los empleados</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permisos especiales - Planes funerarios - Prestamos empleado feliz - Planes complementarios Seguros médicos - Constitución ASP Pantoja 	

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>El desarrollo de los talleres con los sectores de Pantoja y de los grupos de interés en los análisis realizados por el Sociólogo Domingo Matías, EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Desarrollo Municipal de Pantoja <p>En el análisis realizado por el Sociólogo Domingo Matías, en el Plan de Desarrollo Municipal de Pantoja EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Desarrollo Municipal de Pantoja <p>Se identifican las políticas públicas en el análisis realizado por el Sociólogo Domingo Matías, EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Desarrollo Municipal de Pantoja - Plan estratégico Institucional - programa de asfalto con MOPC - Quisqueya aprende contigo - Dominicana Limpia 	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones de lámparas en todo el Distrito de Pantoja. <p>Los productos y servicios ofrecidos por la organización que están alineados con las políticas públicas</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto participativo(PPM) - Plan estratégico Institucional - Plan de desarrollo Municipal de Pantoja - Presupuesto 2019 - Ejecuciones Presupuestarias trimestrales - <p>Es demostrable la participación de los políticos y los grupos de interés en el desarrollo del distrito Municipal de Pantoja</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto participativo Municipal (PPM) - la reacción de los diferentes partidos en las redes sociales de la terminación del asfalto de villa morada, el sector la 800 y villa del palmar por parte de las autoridades del ministerio de 	
--	--	--

<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 (ONG), 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>obras públicas y la Junta Municipal de Pantoja</p> <p>El director participa de cada una de las secciones de trabajo de cada el concejo de vocales de la Institución</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actas de las secciones - Resoluciones aprobadas <p>El director se reúne constantemente con los ciudadanos u organizaciones y demás ONG que operen en todo el distrito municipal de Pantoja, en su despacho para escuchar las propuestas, solicitudes y quejas concernientes al distrito municipal de manera personal.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de las reuniones - Acuerdos interinstitucionales <p>La JMP se involucra en las actividades propuestas para el desarrollo de Pantoja, actividades culturales, de medio ambiente, de salud y religiosas dentro del marco social.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Invitaciones - Fotos 	
---	--	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Notas de Prensa - Publicidad en Pagina Web y demás redes sociales <p>La JMP promueve el conocimiento público y la reputación de la organización y sus servicios.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la Pág. Web, Redes sociales (Facebook) donde se evidencian de manera actualizada las actividades realizadas por la Institución en el servicio de la comunidad de Pantoja. 	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>La JMP desarrolla un concepto específico de marketing para productos y servicios que centran en los grupos de interés</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La contratación de una revista digital que promueve los productos y servicios - Los letreros informativos de las obras que se realizan en las calles, identificando la institución y en la Pág. Web. 	

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>En el Distrito Municipal de Pantoja están identificados los grupos de interés Junta de Vecinos, Asociación de Motoconchitas, Clubes de Madres, Unión de Iglesias, Asociaciones de Transportistas, Asociación de Estudiantes Universitarios, Ligas deportivas</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none">- Listados de Juntas de Vecinos- Registros Clubes de Madres- Asociaciones de estudiantes universitarios, Moto Conchitas- Ligas deportivas <p>El Sociólogo Domingo Matías, realizó el Plan de Desarrollo Municipal de Pantoja, durante su proceso se identificaron los grupos de interés y sus necesidades e inquietudes inmediatas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none">- Plan de desarrollo Municipal	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socioculturales, 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>La JMP obtiene información cada vez que renueva el plan estratégico institucional. EVIDENCIA: - Soporte plan estratégico 2018</p> <p>La JMP emite informes mensuales y trimestrales a los organismos de control de su gestión. EVIDENCIA: - Informes Ejecuciones Presupuestarias trimestrales. - Envío de data a la plataforma CIFE, SASP</p> <p>Cada 5 años se hace un levantamiento sistemático general de Pantoja y se proyectan los recursos para el desarrollo del Distrito. EVIDENCIA: - Plan de Desarrollo de Pantoja</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>La institución innova e involucra todas las áreas y grupos de interés en los objetivos de desarrollo de la institución y del Distrito EVIDENCIA: -Plan de Desarrollo Municipal</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>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (out comes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</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>- Plan estratégico Institucional</p> <p>La JMP da participación a los grupos de interés en el plan estratégico institucional y en el Plan de Desarrollo Institucional, en marcha.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registros de asistencia a las actividades del proceso - Fotos y Videos - Publicaciones Redes sociales y periódicos locales <p>Cada año se toma en cuenta la disposición de los recursos necesarios para el plan estratégico a corto plazo.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan anual de compras - Presupuesto 2019 <p>Para mantener el equilibrio de las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés, el director se mantiene en constantes conversatorios con los munícipes del distrito para la</p>	<p>No se evidencian la evaluación de las áreas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados, las encuestas del impacto socio ambiental (Carta Compromiso al Ciudadano), porque aún está en proceso</p>
---	---	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integral en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>toma de decisiones y planes de inversión. EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos - Registros de asistencia - Asambleas (PPM 2019) <p>El director integra la sociedad en la toma de decisiones en el plan de asfaltado de la organización.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PPM 2019 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia el implante de la estrategia y la planificación mediante la definición de la prioridades de los procesos, proyectos y estructura organizativa en</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presupuesto 2019 y las ejecuciones presupuestarias trimestrales 	

<p>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.</p> <p>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).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>En el plan estratégico institucional se detallan los objetivos de la institución en la ejecución de las obras y servicios donde se involucran también los sectores del distrito</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan estratégico Institucional <p>En el plan estratégico institucional se detallan los objetivos de la institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan estratégico Institucional <p>Es posible medir el desarrollo de métodos para el monitoreo y evaluación periódica con las evaluaciones del desempeño por competencias de los servidores de la Junta Municipal de Pantoja</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los informe de ejecución de las obras presupuestadas y ejecutadas - el cumplimiento de las rutas y frecuencias en la recogida de los desechos sólidos 	<p>No Existe el desarrollo de los planes operativos del año 2019 de las Unidades de la Institución</p>
--	---	--

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>La JMP aplica métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los informe de ejecución de las obras presupuestadas y ejecutadas a tiempo oportuno - rutas y frecuencias en la recogida de los desechos sólidos - Evaluación del desempeño de los servidores - <p>Son evaluadas las necesidades de reorganización y la mejoría de las estrategias y métodos de planificación involucrando los grupos de interés</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación del plan de Desarrollo Municipal 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>En la institución es de suma importancia la innovación en los procesos en la prestación de los Servicios y en la determinación final de los desechos sólidos.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de capacitación 	

<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>La junta Municipal de Pantoja esta rankeada en Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), evaluada por los indicadores internos para el cambio.</p> <p>- www.sismapmunicipal.gob.do</p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>En el proceso de realización de los talleres y conversatorios con los grupos de interés sobre innovación y la modernización planificada.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>- Plan de Desarrollo Municipal</p>	
<p>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.).</p>		<p>No se evidencia POA</p>
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La JMP aparta los recursos , para la implementación del Plan estratégico institucional</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>- Presupuesto 2018</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Se evidencia el equilibrio de enfoques para el cambio de arriba</p> <p>EVIDENCIA:</p> <p>- Plan Estratégico Institucional</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.		No se evidencia el servicio de la central telefónica, ni la instalación de wifi en las oficinas de la Institución
--	--	---

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
I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	<p>El Departamento de Recursos Humanos, Junto con el área administrativa han hecho las gestiones para proporcionarles a los empleados las herramientas necesarias para garantizar la uniformidad, identificación y caracterización.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uniformes a los empleados de oficina - Carnets de Identificación - Flotas con internet móvil - Laptops a encargados departamentales según lo requieran sus funciones. 	

<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>El Dpto. de Recursos Humanos mantiene la gestión basada en la planificación del personal, evaluando las competencias de cada servidor, a fin de sacar mejor provecho de sus habilidades. EVIDENCIA: -Flexibilidad en los permisos, licencias de maternidad, designaciones, concedidos a empleados cada vez que se solicita -Permisos especiales para los servidores que estudian(flexibilidad de horarios) -Contratación de personas con discapacidad para hacer algunos trabajos, que no requiere de alguna actividad física</p>	
<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>El Dpto. Recursos Humanos asume la responsabilidad de la selección, asignación y desarrollo de las capacidades de los servidores para que puedan adecuarse a sus tareas y responsabilidades institucionales. EVIDENCIA: - Plan de Capacitación - Evaluación del desempeño por competencias del servidor público</p>	
<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración,</p>	<p>El Dpto. Recursos Humanos asume la responsabilidad de la selección, asignación y desarrollo de las</p>	

<p>reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>capacidades de los servidores para que puedan adecuarse a sus tareas y responsabilidades institucionales. EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Capacitación - Evaluación del desempeño por competencias del servidor público - Programas de INFOTEP 	
<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>El Dpto. Recursos Humanos asume la responsabilidad de la selección, asignación y desarrollo de las capacidades de los servidores para que puedan adecuarse a sus tareas y responsabilidades institucionales. EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Capacitación - Evaluación del desempeño por competencias del servidor público - Reconocimientos y remuneraciones a empleados destacados por sus competencias 	

<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>Tomando en cuenta los perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones en el manual de funciones y el manual de cargos, para la selección de los perfiles necesarios para el desarrollo institucional</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Capacitación - Solicitudes de Diplomados y Maestría 	
<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>El dpto. Recursos humanos gestiona capacitaciones a los empleados de las áreas de informática a través del inap.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de capacitación del área 	
<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>No se evidencia la gestión en el proceso de selección y desarrollo la inclusión de los empleados a carrera profesional</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>El Dpto. de Recursos humanos con asistencia del INAP, ha hecho un levantamiento de las necesidades de capacitación de los empleados por área, a fin de instruirlos de acuerdo a sus funciones.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formularios de detección de capacitación (INAP) 	
<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>El administrativo, adjunto del Dpto. Recursos humanos se reúnen de manera periódica para socializar y debatir las solicitudes de capacitación a los empleados de cada área.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minuta de las reuniones - Fotos - 	
<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 retroalimentar y compartir expectativas.</p>	<p>Luego de revisar y socializar las necesidades de capacitación con los empleados y encargados departamentales se deja evidenciado las acciones a tomar de acuerdo al Plan de Desarrollo institucional. Tomando en cuenta el desarrollo personal de cada servidor.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minutas de las reuniones - Fotos 	

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.	Esta JMP basa el desarrollo de las habilidades gerenciales y de liderazgo en las reuniones y talleres departamentales con el director y en la toma de decisiones -	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	A los nuevos empleados se les indica sus tareas por medio del acompañamiento individualizado. Y se le pone a firmar el acuerdo de desempeño. EVIDENCIA: - Acuerdo de desempeño de sus tareas.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.		No se evidencia la promoción de la movilidad interna y externa de los empleados
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).	La JMP recibió un premio por su buen desempeño por parte de la LIGA Dominicana, un Kit que contiene un Proyector, Laptop e Impresora. Los que son utilizados para la talleres de formación internos. EVIDENCIA : - Laptop, Proyector e Impresora	

	- Minutas de los Talleres y formación de los empleados.	
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.	La JMP ha realizado actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos en la conformación del comité de seguimiento de gestión de riesgos. EVIDENCIA: - Convocatorias, registros y fotos de capacitaciones, reuniones realizadas	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se evidencia ninguna evaluación con relación al costo, monitoreo, ni el análisis costo/beneficio
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se evidencia la revisión de las necesidades de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia con el plan de capacitación en marcha (mujeres al volante) Se evidencia con la captación de necesidades de capacitación departamental EVIDENCIA: - Convocatoria - Listado de Participantes - Fotos	

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.	El Director y los Encargados departamentales se reúnen periódicamente para socializar y para responder las inquietudes y demandas para mejorar el trabajo EVIDENCIA: - Registro de participación 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)).	Se evidencia la creación de forma proactiva un entorno que propicie aportación de ideas y sugerencias con el buzón de sugerencias para los empleados EVIDENCIA: - Buzón Sugerencias Empleados	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	En la JMP se ha juramentado la Asociación de Servidores públicos de Pantoja EVIDENCIA: - Asamblea - Estatutos - RNC - Resolución Aprobatoria	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia el consenso en las reuniones periódicas con los encargados departamentales con fotos y relación de asistencia EVIDENCIA:	

	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de asistencia - Fotos - Acuerdos Firmados 	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>Se evidencia la realización de la encuesta del clima laboral anual en Julio 2018</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de Clima Laboral 	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>Se evidencia la oportunidad que se le brinda a los empleados de opinar con la encuesta del clima laboral realizada en Julio 2018</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de Clima Laboral 	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Se evidencia las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización con los activos aires acondicionados, luz blanca adecuada herramientas de trabajo, materiales y seguridad en las puertas, se le asegura tranquilidad con el pago de la TSS al 90% de los empleados</p> <p>Se evidencia una evaluación de riesgo laboral periódica</p> <p>Se evidencia cobertura a empleados en accidentes laborales</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pago TSS - Reporte de Riesgo Laboral 2018 - Casos Accidente Empleados 	<p>No se evidencia la cobertura total de todos los servidores de la institución</p> <p>No se evidencia la seguridad laboral a un 100%, por falta de una salida del edificio donde están las oficinas de esta institución</p>
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los	<p>Se ha formalizado las condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral</p>	

<p>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.</p>	<p>en los permisos y horarios especiales al personal Se evidencia en la respuesta inmediata a las necesidades que se les presenta en todo lado a sus derechos como servidor público</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes de Licencias y permisos especiales a empleados 	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia la atención prestada con el procesos y trámite de pensionar los servidores que pasan de los 60 años de edad o que ya están en discapacidad para desempeñar sus funciones</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuse de la carta enviando la relación de los Envejecientes a FEDOMU 	
<p>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).</p>	<p>La JMP realiza actividades sociales, escolares como el campamento al mérito estudiantil donde se premian los niños meritorios anualmente, Juegos inter-escolares, donde se premian los estudiantes de término destacados en todo el distrito.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos - Videos - Cheques Gastos Facilitadores, Material gastable y para Alimentos y bebida. 	

--	--	--

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
<p>I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Para ampliar las oportunidades de desarrollo de los empleados la JMP ha realizado acuerdos interinstitucionales para servicios Funerarios, de transporte, de cobro, Comerciales (Price Smart), telefónica, cooperativas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución aprobatoria de los descuentos por nóminas a empleados que gustan aprovechar estos servicios extras - Contratos de Asesores - Contratos de servicios de publicidad 	

<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>Se evidencia el desarrollo y la gestión de los acuerdos de servicios contratados de publicidad, servicios técnicos tecnológicos, servicios de recogida de los desechos sólidos</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrato con el Consorcio de Higiene Integral - Contrato para el cobro de los servicios de recogida de los desechos sólidos SISPRINCA - Resolución protección área Parque ecológico el Palmar 	
<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>No se evidencia el fomento y la organización de los colaboraciones especializadas y el desarrollo e implementación de proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector publico pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales</p>
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>		<p>No se evidencia el monitoreo y la evaluación de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La JMP se ha aliado con Edesur para la aplicación de Lámparas LEDS en todo el distrito Municipal de Pantoja</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo entre las partes 	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Se evidencia la definición de las responsabilidades de cada socio en el</p>	

	<p>acuerdo entre Edesur y La Junta Municipal de Pantoja</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo entre Edesur y JMP 	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se evidencia el aumento de las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agendas de colocación
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia el intercambio de las buenas prácticas con los socios.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>Está publicado el listado de Proveedores debidamente inscritos como en el RPE</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro Proveedor del Estado Activo de cada Suplidor contratado en esta institución 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.).</p>	<p>La JMP ha contratado los servicios de Publicidad para transparentar cada proceso y/o actividad de la institución, también cuenta con una Pág. Web, con los mismos fines</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - www.pantoja.gob.do 	

	- Contrato EL Burende	
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.	<p>En todo el Distrito Municipal de Pantoja se encuentran juramentadas 32 Juntas de Vecinos y 9 Clubes de Madres.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actas de Juramentación y registro de asistencia de Asambleas - Fotos - Contactos Presidentes 	
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>Cada año el director involucra los ciudadanos municipales de Pantoja en la celebración de Asamblea para la conformación del comité de seguimiento para Obras incluidas en el Presupuesto</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participativo Municipal(PPM) 	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	<p>Están el marco de recolección de datos con un Buzón de Sugerencias y un Buzón de Denuncias, ubicadas en la Recepción de la Institución, para que los ciudadanos puedan depositar sus quejas y reclamaciones u opiniones de la gestión y la prestación de los servicios.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FOTOS 	

<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>Junta Municipal de Pantoja está rankeada en el Sismap, quién monitorea la transparencia del funcionamiento de la institución con el envío de los informes de las ejecuciones presupuestarias del gasto y de los ingresos, también la publicación de los procesos y la nómina a la página web de la institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - www.pantoja.gob.do 	
<p>6. Definir y acordará la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Se evidencia la contratación de una empresa para a recogida de los desechos sólidos en el distrito, eficientizando así la calidad del servicio</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrato SISPRINCA 	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>		<p>No se evidencia la terminación del la carta compromiso</p>
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>		<p>No se evidencian encuestas sociales</p>

SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

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

1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Se evidencia con los informes de las ejecuciones presupuestarias del gasto y los ingresos - Ejecuciones Presupuestarias trimestrales	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se evidencia los estados financieros terminados
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Cada Trimestre se envían los reportes de los órganos de control en los que estamos en cumplimiento de la ley, en transparencia y eficiencia de la ejecución del gasto EVIDENCIA: - Informes de las Ejecuciones presupuestarias - Envío de la nómina al portal web de la institución	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Se evidencia en el informe de la contraloría de la eficiencia del gasto, con el cumplimiento del artículo 21 de la ley 176-07 EVIDENCIA: - Reporte de la eficiencia del gasto remitido por la Contraloría de la República Dominicana. (Publicado en sismap)	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	En la JMP se contrató un asesor de planificación para dar seguimiento en el control presupuestario y en el cumplimiento de la inclusión del Plan de	

	desarrollo institucional al presupuesto 2019. EVIDENCIA: - Contrato	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras están definitivamente delegadas a las áreas pertinentes para un control interno eficiente. EVIDENCIA: - Manual de Organización y Funciones aprobado por el MAP.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	La decisión de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, la sostenibilidad y en la ética, con el plan anual de compras el EVIDENCIA: - Presupuesto Participativo Municipal (PPM) - Plan anual de Compras y Contrataciones	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		

SUBCRITERIO 4.4.Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos		Áreas de Mejora
----------	--	-----------------

	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	
<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, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, news letter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso e intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las 	<p>La JMP utiliza los servicios de la empresa GESADAY</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrato de servicios <p>Se evidencia por la certificación de la empresa que se encarga de suplir los datos a cargar en la plataforma del SASP (GESADAY)</p> <p>Se evidencia con la contratación de sistema GESADAY</p> <p>Se evidencia el manejo de flotas entre los empleados con personal a su cargo</p> <p>Los encargados departamentales se prestan como agentes multiplicadores de información para llegar a los empleados que no tienen acceso a las redes ni a los sistemas de información</p> <p>Los encargados departamentales se prestan como agentes multiplicadores de información para llegar a los</p>	<p>No se evidencia revistas internas</p> <p>No se evidencian manuales de control interno ni código de ética en la institución</p>

<p>necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>empleados que no tienen acceso a las redes ni a los sistemas de información. Para dar a conocer las informaciones de interés a los munícipes son utilizados las redes sociales, revistas, periódico digital y de manera personalizada ya sea por medio del RAI directamente en la institución o directamente con visitas de comisiones representativas de la JMP.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pág. Web Institucional - Oficina Libre Acceso A la Información - Cuenta Facebook - Departamento Participación, desarrollo y asistencia social. - fotos 	
<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>En la medida de lo posible se ha organizado y digitado todas las informaciones relevantes de la institución, se han publicado y mantenido disponible para transparentar los procesos internos. En caso que algún servidor deje la institución</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrato Asesor Técnico - Fotos del espacio físico protegido 	

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, monitorear y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Para implementar y mejorar la calidad de los procesos internos institucionales se ha hecho necesaria la inversión en equipos de computación más avanzadas.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none">- Compra Computadoras- Compra Licencias Antivirus <p>De acuerdo a las actividades de cada usuario se le concede los accesos exclusivamente necesarios a sus funciones, para la realización de sus tareas.</p> <p>Semanalmente se realizan Backups, de todo el sistema aparte de subir a las nubes las informaciones más importantes.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none">- Backus	<p>No se evidencia esta medición</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 ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>En la JMP se han adquirido Laptops para los encargados departamentales que requieren de un mayor rendimiento en sus tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facturas pagadas <p>La JMP ha suministrado los equipos computacionales necesarios para la ejecución presupuestaria y la prestación de los servicios municipales en las diferentes oficinas de la institución.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadoras - Laptops - <p>La JMP ha subsidiado el servicio de internet móvil en los autobuses de las rutas universitarias del Distrito Municipal y en lugares públicos en como el boulevard de Pantoja.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrato de servicios 	
--	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>Se evidencia la innovación tecnológica y la revisión política por medio de las redes y la adquisición de nuevos equipos de computadoras y para el trabajo en las oficinas como impresoras de último modelo</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>En tal sentido la JMP está incluida en el programa Dominicana Limpia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes enviados a la Liga Dominicana de los trabajos realizados. 	

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 	<p>Se trasladaron las oficinas a un edificio donde hay mejor acceso de todo el municipio, en la Av., principal La Isabela</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos - Contrato de Alquiler <p>Se evidencia la instalación de las oficinas de cobranza de los desechos sólidos en un lugar abierto y accesible al público</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos - Contrato de Servicios con Sisprinca <p>Se evidencia mantenimiento eficiente, rentable y sostenible, en la estructura de las instalaciones de las oficinas</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de la remodelación de la Recepción <p>Se evidencia el mantenimiento y reacondicionamiento de los motores propiedad de la institución para el uso de los inspectores y mensajeros de la institución</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expediente de gasto de reparación de los motores <p>Se evidencia la garantía de la adecuada accesibilidad física de acuerdo a las necesidades y expectativas de los</p>	<p>No se evidencia una rampa para discapacitados.</p>
---	---	---

<p>ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>empleados como también suficiente espacio para parqueos en las instalaciones de la JMP</p> <p>Se evidencia el programa Dominicana Limpia en todo el Distrito Municipal de Pantoja</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos 3 zafacones clasificados para el manejo de los desechos solidos <p>Se evidencia la prestación del Multiuso propiedad de la institución para uso de la comunidad</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las solicitudes realizadas para actividades 	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. 4. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 5. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 6. 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). 7. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 8. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 	<p>Se evidencia el Mapa de Procesos de la Institución</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documento Impreso <p>Se evidencia el manual de funciones</p> <p>Se evidencia el manual de procedimientos</p> <p>Se evidencia el Mapa de Procesos alineados a los objetivos de la Institución</p> <p>Se evidencia en el Plan de Desarrollo Municipal</p> <p>Se evidencia en la implementación del PMD en el presupuesto 2019</p> <p>Se evidencia la simplificación de los procesos a intervalos regulares legales, si</p>	

<p>9. 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>10. 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>11. 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>fuera necesario con Carta Compromiso en proceso</p> <p>Se evidencian los objetivos de resultados orientados a los grupos con Carta Compromiso en proceso</p>	<p>No se evidencia esta medición</p> <p>No se evidencia esta medición</p>
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Se evidencia los (outputs) en el cumplimiento de las rutas y frecuencia en la recogida de los desechos sólidos de todo el distrito municipal de Pantoja</p> <p>Se evidencia la capacitación del personal asignado para el envío de datos a los órganos rectores del cumplimiento de las metas</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Archivos enviados a sismap servicios 	

<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, son de cerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>La JMP está incluida en el programa de Dominicana Limpia donde los ciudadanos clientes se involucran en la mejora de los servicios de la recogida de los desechos sólidos, clasificándolos para mejor manejo. EVIDENCIA - Archivos de trabajos enviados, fotos y videos</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Se evidencian las solicitudes de las juntas de vecinos para operativos de limpieza en su sector EVIDENCIA: - Fotos de los operativos</p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Se evidencia el acompañamiento de los comerciantes en la lucha contra la basura en la avenida principal EVIDENCIA: - Fotos</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Se evidencia la solicitud de información por la página web de la institución EVIDENCIA: - Se evidencia el uso de los munícipes de las redes sociales para el conocimiento de los avances y procesos de la institución</p>	

<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>La JMP cuenta con una oficina de acceso a la información pública, pág. Web y cuentas en las redes sociales EVIDENCIA: - Fotos - Estadísticas del Dpto. Acceso a la Información Pública</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Se evidencia la accesibilidad a la organización con los boletines de noticias de las actividades de la institución por programas de radio, en las redes sociales, en el mural que está instalado en la recepción. EVIDENCIA: - Fotos</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo elaborado de un sistema de respuesta a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos con el funcionamiento de la oficina de libre acceso a la información pública, quien se encarga de dar a la mayor brevedad posible respuestas a las solicitudes de los munícipes que así lo requieran Evidencia: - Fotos de los Buzones instalados en la Recepción</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No se evidencia la definición de la cadena de prestación de los servicios, por la razón de que está aún Carta Compromiso en proceso
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se evidencian la coordinación y la unión de procesos con socios claves del sector privado, no lucrativos y públicos en las invitaciones al sector privado a participar para ser parte del plan de desarrollo del distrito municipal de Pantoja EVIDENCIA: - los pagos de los desechos sólidos por parte de los comerciantes y empresas privadas	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia esta medición
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.		No se evidencia esta medición
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia la creación de grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas con la contratación de una empresa para recoger los desechos sólidos, y una	

	<p>empresa para el cobro de los servicios de recolección</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrato de Servicios Higiene Integral. 	
<p>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.)</p>	<p>Se evidencia la realización de operativos de limpieza que son remunerados a los empleados con una compensación por trabajos extras</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de los operativos 	
<p>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).</p>	<p>Se evidencia el trabajo en equipo, dándole apoyo general a los departamentos que así lo requieran.</p> <p>EVIDENCIA.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). 	

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.). 	<p>Se evidencia la involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisión de la organización con el buzón de quejas y sugerencia de los munícipes en relación a la prestación de los servicios dentro y fuera de la institución y con la partición en las asambleas del PPM.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PPM 2019 <p>Se evidencia la accesibilidad con el transporte escolar disponible para todos los niños de las escuelas públicas de Pantoja</p> <p>Se evidencia el patrocinio de transporte Universitario de ruta de Pantoja a la UASD</p>	<p>No se evidencia carta compromiso</p>

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los</p>	<p>Se evidencia Transporte Ocasional para actividades dentro y fuera de Pantoja, solicitadas por instituciones sin fines de lucro EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrato de servicios <p>Se evidencia la transparencia del funcionamiento de la institución con el envío oportuno de los informes de las ejecuciones presupuestarias del gasto y de los ingresos y en el cumplimiento del artículo 21 de la ley 176-07, según informes de la contraloría general de la república EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de las ejecuciones trimestrales <p>Se evidencian los productos y servicios con estándares de calidad en los reportes del departamento de limpieza en el cumplimiento de la recogida de los desechos sólidos a Sismap municipal servicios EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes Cumplimiento Rutas y Frecuencias en la recogida de los desechos sólidos <p>Se evidencia la diferenciación de los servicios de la organización en relación</p>	
--	--	--

<p>clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>con las diferentes necesidades de los Municipios con las solicitudes de servicios de agua potable y energía eléctrica, lo que es diferente a los servicios de la organización</p> <p>Se evidencia la publicidad en la página web de la institución de los servicios disponibles para todo el distrito, así como también revistas de radio y las redes sociales</p> <p>Se evidencia en el poder de convocatoria y el apoyo a las actividades culturales de la institución por parte de los municipios de Pantoja</p>	<p>No se evidencia Carta Compromiso</p> <p>No se evidencia esta medición</p> <p>No se evidencia la frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>No se evidencia el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>
--	--	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>		<p>No se evidencia esta medición</p> <p>No se evidencia esta medición</p>

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Se evidencia en las estadísticas de solicitud de información y en las sugerencias recibidas directamente en los buzones</p>	<p>No se evidencian estos indicadores</p> <p>No se evidencia esta medición</p>
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Se evidencia el horario de atención de los diferentes servicios departamentales en la pág., web de la institución EVIDENCIA: - Pag. Web -</p> <p>Se evidencia el tiempo de espera para prestar el servicio en la rutas y frecuencias publicadas en la pág., web de la institución EVIDENCIA: - Rutas y Frecuencia publicada en la página institucional</p> <p>Se evidencia el costo de los servicios en la pág., web de la institución</p>	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Evidencia: - la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios en pág., web de la institución	
--	--	--

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>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>Página web. www.pantoja.gob.do Correo juntamunicipalpantoja@hotmail.com Teléfono: 809-333-3581 Facebook. Junta Municipal de Pantoja Oficina de Libre acceso a la información pública</p> <p>La oficina de libre acceso a la información pública labora en horarios de 8:00 am a 3:00 pm Y las demás vías de comunicación tienen acceso las 24 horas al día.</p>	<p>No se evidencia esta medición</p> <p>No se evidencia el número de actuaciones del defensor público.</p> <p>No se evidencia esta medición</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> Número y tiempo de procesamiento de las quejas. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 	<p>Las quejas se le dan respuesta en un tiempo promedio de 15 días laborables a partir de cuándo se reciben.</p>	<p>No se evidencia esta medición</p> <p>No se evidencia esta 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
<ol style="list-style-type: none"> La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 	<p>Se evidencia la Imagen y el rendimiento global de esta Junta Municipal de Pantoja con el posicionamiento en el SISMAP</p> <p>Se evidencia el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores en la asistencia y cooperación de las actividades culturales, educativas, deportivas. sociales y de</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 diálogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>construcción de obras en todo el distrito municipal de Pantoja</p> <p>Se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora con el apoyo masivo de los ciudadanos a las actividades de mejora de la institución como es el caso de las obras municipales</p> <p>Se evidencia el conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético por los medios de comunicación</p> <p>Se evidencia los mecanismos de consulta y dialogo la convocatoria escrita de diálogo entre los sectores de Pantoja</p> <p>Se evidencia la responsabilidad social de Junta Municipal de Pantoja con el involucramiento en la resolución de las necesidades que tiene todo el distrito con la información de las construcciones, del distrito mediante las redes sociales</p>	
---	--	--

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 	<p>Se evidencia la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización con los expedientes físicos del 99% de los encargados departamentales son profesionales en su área</p> <p>Se evidencia el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización la estructura organizacional aprobada</p> <p>Se evidencia el reparto de tareas y el sistema de evaluación el manual de funciones aprobado y la firma de los acuerdos del desempeño de los servidores.</p> <p>Se evidencia la evaluación por competencia del desempeño de los servidores en marcha</p> <p>Se evidencia el Plan Estratégico Institucional y el Plan de desarrollo Municipal</p>	
---	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 	<p>Se evidencia un ambiente de trabajo condicionado y cómoda. Instalada estratégicamente para el mejor funcionamiento de los dptos. Con fotos y videos.</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Se evidencia el enfoque hacia las cuestiones sociales la concesión de permisos especiales a empleados con condiciones de estudios universitarios, Se evidencian los distintos horarios laboral</p>	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Se evidencia la toma de consideración de la igualdad en los rangos salarial, también en las promociones de puestos de acuerdo a su perfil, primero se le dan lugar a empleados internos</p>	
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencia la disposición del lugar de trabajo con el acondicionamiento físico de las instalaciones de trabajo para todo el personal de la institución</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Se evidencia la motivación y el empoderamiento con las oportunidades de capacitación a los empleados</p>	<p>No se evidencia aun la inclusión del personal</p>

3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	otorgando las facilidades como el subsidio y el transporte Se evidencian los cursos propuestos por el Instituto de capacitación de la Administración Pública (INAP)	
--	--	--

SUBCRITERIO 7.2.Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.). 2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). 3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones). 4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades. 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. 	<p>Se evidencian los indicadores relacionados con el comportamiento de las personas en la evaluación por competencias y aptitudes del desempeño de los servidores</p> <p>Se evidencian los indicadores en relación con la motivación en la encuesta del clima laboral en julio 2018 aún vigente.</p> <p>Se evidencian los indicadores relacionados con el rendimiento individual en los indicadores del Sismap</p> <p>Se evidencia el nivel de involucramiento en el alto porcentaje de asistencia y la calidad de las actividades institucionales</p> <p>Se evidencia el nivel de uso de las tecnologías en el aumento de las solicitudes de información en las estadísticas realizadas por el Responsable del acceso a la información pública</p>	

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Se evidencian los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades con la entrega eficiente de los informes requeridos en cada una de las áreas de la institución con el conocimiento adquirido en las capacitaciones a funcionarios con el subsidio de la institución, de acuerdo a sus funciones</p>	
<p>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.).</p>	<p>Se evidencia los indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con ciudadanos/ clientes y para responder a las necesidades con el nombramiento, la capacitación y la gestión del responsable del libre acceso a la información pública (RAI)</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos en las reuniones trimestrales de trabajo con el director</p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Se evidencia el número de dilemas éticos reportados con el buzón de quejas del departamento de seguridad y vigilancia de la institución en el manejo del cruce de los</p>	

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>niños en la avenida principal en horarios escolares, en la intersección de la calle perero, la cual fue rápidamente acogida y resuelta la situación.</p> <p>Se evidencia la frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social con la asistencia pública de los servidores en cada una de las actividades realizadas por la institución</p>	
---	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>Se evidencia en el involucramiento de los operativos de limpieza en todo el distrito por parte de las juntas de vecinos, iglesias, colegios, escuelas públicas, clubes deportivos, clubes de madres,</p> <p>Se evidencia también en el apoyo de las actividades culturales y deportivas dentro y fuera del distrito</p>	<p>No se evidencia la reputación de la institución, en sentido de 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 medio ambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</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,</p>	<p>Se evidencia la percepción del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional con el análisis FODA del plan de Desarrollo Municipal</p> <p>Se evidencia la percepción del enfoque hacia las cuestiones medios ambientales con las solicitudes de preservación del parque villa del Palmar y de la construcción de Pozos Filtrantes</p>	<p>No se evidencia la percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se evidencia la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se evidencia la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético</p>
---	--	---

<p>etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia la percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con la responsabilidad social con la encuesta del clima laboral julio 2018</p>	<p>No se evidencia esta medición</p>
---	---	--------------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medio ambientales, uso de material es reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Se evidencian las actividades de la organización en relación a la preservación de los recursos con el programa de promoción y talleres de Reciclaje Dominicana Limpia</p> <p>Se evidencia los reportes de medio ambiente de operativos de fumigación</p> <p>Se evidencia el estudio de impacto ambiental a las obras de infraestructura que realiza la institución</p>	

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

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

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

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

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

SUBCRITERIO 9.2.Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

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

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

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