



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN  
JUNTA DISTRITAL JUMA BEJUCAL**

**FECHA  
NOVIEMBRE 2020**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

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

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

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
1. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
2. 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.
3. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>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.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> | <p>Ya contamos con la misión y visión plasmada en documentos de la institución. Implicamos los encargados de departamentos, Relaciones Comunitarias (Juntas de vecinos) cuando trabajamos el presupuesto en el 2016.</p> <p>Evidencia:<br/>Presupuesto 2016, 2017 y 2018.<br/>Fotos de las reuniones para elaborar la misión</p> <p>La comunicación con empleados se ejecuta con reuniones periódicamente. En cuanto a las comunidades que pertenecen a nuestro distrito contamos con un enlace el cual se encarga de mantenerle informados a todas las juntas de vecinos existentes en dichas comunidades y los grupos sociales y religiosos como ente de valor para la sociedad.</p> <p>Evidencia:<br/>Departamento de Relaciones Comunitarias Comunicaciones</p> |                 |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p> | <p>Convocatorias</p> <p>Se revisa en la elaboración presupuestaria y/o modificación del mismo cada año.</p> <p>Evidencia:<br/>Presupuesto 2017, 2018 y 2019. 2020</p> <p>Por indisciplina se llama la atención de manera verbal en una primera falta al empleado que incurra a la misma, también se efectúan reuniones mensuales con todo el personal donde se tratan estos puntos y otros que puedan provocar situaciones de conflictos del empleado con la institución o con otros asociados.</p> <p>Se imparten cursos talleres con relación al manejo y resolución conflictos En caso necesario amonestación por escrito.</p> <p>Evidencia:<br/>Registro del INAP<br/>Amonestaciones<br/>Registro de asistencia<br/>Fotos</p> <p>Se imparten charlas en cuanto al tema de la corrupción.</p> <p>Evidencia:<br/>Fotos<br/>Registro de asistencia</p> <p>Contamos con un buen ambiente laboral entre los empleados y líderes departamentales y su director. Realizamos reuniones periódicas y charlas al personal.</p> <p>Evidencia:<br/>Registros de participantes<br/>Fotos</p> | <p>No tenemos Comité de ética ni código de ética.</p> |
|---|---|---|

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora                          |
|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</li> <br/> <li>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</li> <br/> <li>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).</li> <br/> <li>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”).</li> <br/> <li>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.</li> </ol> | <p>La institución cuenta con los encargados departamentales de cada área los cuales tienen sus competencias definidas. Contamos con nuestra estructura organizativa aprobada por el MAP y el manual de funciones aprobado por la honorable junta de Vocales y ratificado por el MAP. Evidencias:</p> <p>Resolución Estructura Organizativa<br/>         Contamos con una nueva estructura la cual la elaboramos con el apoyo del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencia:<br/>         Resolución Estructura Organizativa<br/>         Manual de funciones puesto en funcionamiento.</p> <p>Cuantificamos las ayudas, el uso de funeraria, donaciones de ataúd, permisos, registros, certificaciones, los cuales son colocados en la Rendición de Cuentas.</p> <p>Evidencia:<br/>         Rendición de Cuentas</p> <p>Se monitorean los trabajos asignados a los diferentes departamentos, contamos con los controles internos como seguimiento a las tareas asignadas.</p> <p>Evidencia<br/>         La evaluación de desempeño realizada a todo el personal.</p> <p>Estamos completando por segunda vez el autodiagnóstico CAF del ayuntamiento 2020.</p> | <p>No tenemos indicadores definidos.</p> |

|   |   |
|---|---|
| 6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.  | Se publican los actos de gobierno en la página electrónica (Facebook) y los proyectos a futuro. Utilizamos Municipia Para registrar los ingresos, los empleados, nomina, órdenes de compra, ayudas, registro de facturas.   |
| 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.  | Evidencia:<br>Captura de pantalla Municipia<br>Nuestro personal de oficina cuenta con equipos, computadoras, teléfonos, scanner, copiadora, impresora, proyector, laptop. Los equipos de obreros cuentan con uniformes, guantes, herramientas de seguridad (botas, mascarillas) palas, picos, rastrillos, escobas, colín.   |
| 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.  | Evidencias:<br>Fotos<br>Facturas<br>Se efectúan reuniones para los trabajos a realizar y se le facilitan las herramientas para las tareas asignadas. El departamento de Ornato se reúne diariamente, todos los departamentos se reúnen una vez al mes.  |
| 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. | Evidencia:<br>Registro de asistencia<br>Fotos<br>Se imparten charla y curso de formación estos motivados por los mismo lideres departamentales, como objetivo primordial de lograr una mejora en los diferentes servicios ofrecidos a la ciudadanía. Realizamos reuniones de retroalimentación una vez al mes y reuniones extraordinarias en caso necesario para retroalimentar a los empleados en caso necesario, además |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p> | <p>contamos con un grupo de whatsapp y se envían circulares en caso necesario.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>         Circulares<br/>         Registros de participantes<br/>         Fotos<br/>         Captura del WhatsApp</p> <p>Las iniciativas se notifican en circulares, por el WhatsApp y en las reuniones.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>         Circulares<br/>         Registros de participantes<br/>         Fotos<br/>         Captura del WhatsApp</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>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> | <p>Nuestro director y encargados de área predicar con el ejemplo, participa de las reuniones, y de los cursos talleres, las informaciones en el WhatsApp, son modelos de referencia para el personal.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>         Registros de participantes<br/>         Captura de pantalla del WhatsApp</p> <p>Hemos impartido charlas al personal para incentivar el respeto. Y también para el manejo y resolución de conflictos internos y externos.</p> <p>En las reuniones diarias de ornato y en las mensuales para todo el personal, se les informan y se les da seguimiento a los trabajos realizados y los que quedan pendientes. Además, se envían circulares informativas.</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.

5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.

6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.

7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.

**Evidencias:**

Registros de participantes

Circulares

Las evaluaciones de desempeño a todo el personal.

Le damos las facilidades a los empleados para que cumplan los objetivos y metas programados, herramientas y equipos.

**Evidencias:**

Fotos

Facturas

En las reuniones diarias de ornato y en las mensuales para todo el personal, se les informan y se les da seguimiento a los trabajos realizados y los que quedan pendientes. Además, se envían circulares informativas.

**Evidencias:**

Registros de participantes

Circulares.

Las evaluaciones de desempeño a todo el personal.

La tesorera es quien da el informe de los gastos para la rendición de cuentas.

**Evidencias:**

Convocatoria

Fotos

La Junta municipal subvenciona una escuela técnico laboral, en la que se capacitan los empleados y la ciudadanía. Los empleados han recibido taller de Oratoria (INFOTEP), ingles.

También hemos avanzados bastante con las capacitaciones impartida por el INAP.

**Evidencia:**

Fotos

Registro de participantes

Documento Externo  
SGC-MAP

Certificados

8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.

Estamos realizando Jornadas de limpiezas los sábados, las cuales fueron sugeridas por un empleado del ayuntamiento y fue bien

|  |  |
|--|--|
| 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.      | <p>acogida su sugerencia por el equipo y el resto del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Fotos</p> <p>Convocatoria</p> <p>Cada mes se selecciona un empleado para ser reconocido como empleado del mes, el mismo se escoge luego de una reunión con los encargados de las diferentes divisiones y secciones en cada area quienes proponen un empleado y luego se selecciona un ganador.</p> <p>Se le entrega un reconocimiento y un premio en efectivo. Y se coloca su foto en el mural. Se le entregan incentivos por meta a los encargados de arbitrio.</p> |
| 10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. | <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Registro de asistencia</p> <p>Foto</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Cheque</p> <p>Nuestros empleados están registrados la seguridad social, además le colaboramos para medicamento, estudios, colaboración para construcción de viviendas, ayuda económica y ataúdes en caso de fallecimiento de un familiar. Si se le daña el motor se le ayuda en la compra de piezas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Cheques</p> <p>Entrega de órdenes de compra</p>  |

**SUBCRITERIO I.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>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>Con el presupuesto participativo analizamos las necesidades de las comunidades con reuniones que realizamos con las juntas de vecinos, la iglesia, escuelas, la comunidad general.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Fotos<br/>Registros participantes<br/>Acta de reunión<br/>Presupuesto participativo<br/>Enlace con el ayuntamiento cabecera y con empresas. (Barrick Pueblo Viejo) Falcondo JM Hormigones, PETRONAN, Shell Provincial, Varsang, Guacamayos, EP Tours.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Comunicaciones<br/>Fotos<br/>Estamos cumpliendo e incorporando las políticas públicas, en transparencia y creación de página Web con la OPTIC, cumplimiento del SISMAP. Estamos trabajando en el proyecto Dominicana Limpia, en la conformación PMR.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Correos electrónicos<br/>Comunicaciones<br/>Los objetivos y metas están alineados con las políticas públicas, cumplimiento de normativas y rendición de cuentas, tenemos alianzas con autoridades pública y otras organizaciones para logro de proyectos y tareas e implementamos el presupuesto participativo.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Comunicaciones<br/>Fotos</p> | <p>No se ha concluido la página Web.</p> |
|---|--|--|

5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.

Actas de reunión  
Presupuesto participativo

Los objetivos y metas están alineados con las políticas públicas, cumplimiento de normativas y rendición de cuentas, tenemos alianzas con autoridades políticas y otras organizaciones para logro de proyectos y tareas e implementamos el presupuesto participativo.

**Evidencia:**

Comunicaciones

Fotos

Actas de reunión

Presupuesto participativo

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.

Plan Nacional de Asfaltado Ministerio de obras Publicas, Gobierno Central, al igual con la Gobernadora para la preparación de las calles y nos reunimos con el diputado y el senador para la elevación del distrito a municipio.

**Evidencia:**

Fotos

Proyecto

Asamblea

7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).

Enlace con el ayuntamiento cabecera y con empresas. (Barrick Pueblo Viejo) Falcondo JM Hormigones, PETRONAN, Shell Provincial, Varsang, Guacamayos, EP Tours.

**Evidencias:**

Comunicaciones

Fotos

|  |   |
|--|---|
| 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. | Hemos participado en actividades de Fomento Arrocerero, actividades religiosas realizadas por la iglesia.<br>En las reuniones llevada a cabo por la gobernación, CONANI, DEFENSA CIVIL, SALUD PUBLICA, los diferentes clubes y asociaciones.      |
| 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.                 | <p><b>Evidencias:</b><br/>Fotos<br/>Promovemos el conocimiento público de las ejecutorias llevada a cabo, por medio de los diferentes medios radiales y televisivos a nivel local, Yuna Visión, Facebook, you tube Radio Latina 88, Novel 93.</p> |
| 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.          | <p><b>Evidencia:</b><br/>Facebook<br/>En el proyecto de la limpieza del sábado, entregamos brochurs educativos sobre la clasificación de la basura, reciclaje. Etc.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Brochure<br/>Fotos</p>                          |

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

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

1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.

Reunimos información de los grupos de interés sobre sus necesidades por medio de reuniones para la realización del presupuesto participativo, en la cual asiste la comunidad, Juntas de vecinos, la iglesia. Hemos realizado encuesta de satisfacción de los ciudadanos y la realización del trabajo de

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo, con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p> | <p>la junta distrital. En la que quedamos en 93%, y luego una segunda.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Actas de reunión<br/>Fotos<br/>Realizamos reuniones con diputados, senador y gobernadora para analizar variables que puedan ayudar a mejorar el distrito municipal.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Fotos<br/>Recopilamos información por medio de encuesta y del presupuesto participativo.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Encuesta<br/>Presupuesto participativo<br/>Estamos completando el segundo autodiagnóstico 2020 de la Junta Distrital.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Autodiagnóstico 2020</p> |  |
|--|---|--|

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> | <p>Los objetivos estratégicos están definidos en base a la misión, visión y el presupuesto participativo.</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Misión<br/>Visión<br/>Presupuesto participativo</p> <p>Los grupos de interés son involucrados para la realización del presupuesto participativo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> |                 |

3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.

4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.

5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.

6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.

Presupuesto participativo

Las tareas son evaluadas en las reuniones mensuales, tenemos las funciones departamentales y le preparamos indicadores de evaluación en base a sus tareas para evaluarlas.

Evidencia:

Seguimientos indicadores, evaluación de tareas típicas.

Disponemos de los recursos asignados por medio del presupuesto participativo y otros beneficios recibidos por las alianzas.

**Evidencias:**

Presupuesto participativo

Fotos alianzas y logros por alianzas

Los recursos están equilibrados a las necesidades de los grupos de interés por medio del presupuesto participativo.

**Evidencias:**

Presupuesto participativo

Hemos realizado operativos visuales para empleados, operativos médicos, asumimos la responsabilidad de mejorar los puentes de la comunidad. En los primeros 100 días en combinación con el Club Rotario reforestamos más de 1000 árboles en la cuenca del Rio Juma.

También nos trazamos la meta de dejar el distrito limpio por todos sus rincones.

**Evidencias:**

Fotos

Facturas

No tenemos suficiente evidencia de tener una política de responsabilidad social.

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora                          |
|--|--|--|
| <p>1. 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>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>Contamos con proyectos, estructura organizativa, que nos permita implementar la estrategia y la planificación.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Resolución estructura organizativa<br/>Proyectos</p> <p>Las tareas son evaluadas en las reuniones mensuales, tenemos las funciones departamentales y le preparamos indicadores de evaluación en base a sus tareas para evaluarlas.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Evaluación de tareas</p> <p>Los planes y los programas son desarrollados con la elaboración del presupuesto participativo, indicadores de resultados de tareas típicas de las áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Evaluación de tareas típicas<br/>Presupuesto participativo</p> <p>Los objetivos se comunican por medio de las reuniones mensuales (empleados) y con la socialización del presupuesto participativo (la comunidad).</p> <p><b>Evidencias:</b><br/>Registros de participantes<br/>Monitoreamos las tareas y creamos con asistencia del MAP la estructura organizativa.</p> <p>Evidencias:<br/>Estructura organizativa</p> | <p>No tenemos suficientes evidencias</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>Los productos y servicios son cuantificados por medio de la rendición de cuentas.<br/>Evidencias:<br/>Rendición de cuentas</p> <p>Se evalúan las necesidades de mejorar por medio de las encuestas, las reuniones con la comunidad, senador, diputado y gobernadora, para garantizar mejoras en la comunidad y en la junta distrital.<br/><b>Evidencias:</b><br/>Fotos<br/>Registros de participantes.<br/>Actas<br/>Comunicaciones</p> | <p>No tenemos suficiente evidencia</p> |
|--|--|--|

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora                        |
|---|---|--|
| <p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p> | <p>Creamos una cultura de innovación interna, se evidencia con los encuentros con encargados y el acompañamiento técnico para mejorar y con la participación por parte del personal en cursos y talleres.</p> |  |
| <p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>                      |   | <p>No tenemos suficiente evidencia</p> |
| <p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>                          |   | <p>No tenemos evidencias.</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.). |   | No tenemos evidencias |
| 5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.  | Aseguramos los recursos a través de diferentes proyectos, se evidencia con las solicitudes de ayudas para proyectos de mejora a la MOPC y las empresas privadas como Barrick pueblo viejo, además con las solicitudes al ministerio de planificación y desarrollo.<br>Evidencias; carta de solicitudes.   |                       |
| 6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.  |   | No tenemos evidencias |
| 7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.            | Promovemos el uso de municipio para eficientizar la prestación de algunos servicios y garantizar la transparencia.<br>Trabajamos en la culminación de la página web, para en proceso ir introduciendo los servicios básicos que puedan aplicar para los servicios en línea.<br><b>Evidencias:</b><br>Captura de pantalla municipio.<br>Base de datos acumulados para la configuración de la página. |                       |

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar lo que hace la organización para:

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

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> | <p>Trabajamos las designaciones del personal que necesitamos. Todo el personal cuenta con seguro médico. trabajamos en el proceso de capacitación de cada empleado, para que a través de dichas capacitaciones puedan ocupar las vacantes de ascenso que se han habilitadas  evidencia, copias de las comunicaciones tramitada.<br/>Registros de los cursos impartidos por el INAP.</p> <p>Concedemos licencias por maternidad con ayuda económicas para sus gastos y por muerte de parientes, también empleados que estudian en las universidades, se le organiza el horario con la finalidad de que puedan continuar sus estudios<br/>fotos,<br/>Factura<br/>Cheques.<br/>Tenemos empleados con discapacidad en área de trabajo la cual pueden realizar.<br/>En la mayoría de las áreas se cumple con este objetivo.<br/>En cada división y sección tenemos el personal seleccionado acorde a las competencias requerida por área, para así cumplir con la misión y tareas asignadas.<br/>Evidencia; curriculum vitae de cada empleado en la base datos de recursos humanos.</p> |                 |

|  |  |
|--|--|
| <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> | <p>Premiamos con reconocimientos y premio metálicos a los empleados por logro de metas y también se reconocen a los equipos en su desempeño grupal.<br/>Evidencia; Fotos<br/>Copia de cheques de los premios</p> |
| <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>    | <p>Contamos con el manual de funciones, y la estructura organizativa aprobada por la Junta de Vocales y ratificada por el MAP con las competencias y descripciones puestos definidos.</p>                        |

|   |  |
|---|--|
| <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>                     | <p>Recursos humanos cuenta con el sofisticado sistema de gestión llamado municipia, en el cual se registran el historial del empleado para un mejor conocimiento de las informaciones requeridas.</p>  |
| <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p> | <p>Evidencias; capture de pantalla de la base datos del empleado.</p> <p>En este Distrito Municipal se Gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad de género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión, evidencia, los expedientes de cada empleado.</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>Con las evaluaciones del personal por departamento detectamos si el personal designado cumple con las necesidades requeridas por la organización.</p>   |                 |
| <p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para Desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las Necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas</p>                         | <p>Tenemos un plan de capacitación anual que se va desarrollando mes por mes. Dichas capacitaciones van dirigidas a todo el personal. Evidencias; registro de la participación en cada curso. Certificados entregados.</p> |                 |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

|  |  |                              |
|--|--|------------------------------|
| <p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p> | <p>Estamos en constante actualización del curriculum de los empleados, estos con el objetivo de identificar las capacitaciones logradas entre el empleado y la institución.<br/>Evidencias; base de datos de cada empleado.</p>  |                              |
| <p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>   |  | <p>No tenemos evidencias</p> |
| <p>5. Liderar (guiar) y Apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>   | <p>Se les entrena en el puesto que van a ocupar.<br/>Por ejemplo, cuando va a ocupar un puesto dirigenal se le entrega el manual de funciones donde especifica cuáles serán sus funciones a desarrollar.<br/>Evidencias; manual de funciones.</p>  |                              |
| <p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>  | <p>Cuando se publican vacantes luego de una selección a través de entrevistas a los candidatos.<br/>Se le asciendes de puesto cuando estos se han ganado por medio de resultados y eficiencia,<br/>evidencias; carta de notificación del ascenso al puesto recibida y firmada por empleado</p> |                              |
| <p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos[e-learning], uso de las redes sociales).</p>  | <p>trabajamos en la habilitación del salón de secciones en el cual se imparten las formaciones, este contará con proyector, wifi, se recibirá clase vía zoom desde este salón.<br/>Evidencias; fotos del salón</p>   |                              |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
| <p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> | <p>Trabajamos cada año en la planificación de las formaciones para todo el personal en coordinación con el INAP, Evidencias; formulario de planificación enviado al INAP.</p>  |                              |
| <p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividad es,</p>                              | <p>Muy notorio ha sido el impacto positivo obtenido luego de los conocimientos adquiridos por todos los participantes en las formaciones, comparar costo vs los beneficios obtenidos podríamos decir que es muy muy por encima los beneficios con relación al costo.<br/>Evidencias; el clima laboral que se vive en la institución.</p> | <p>No tenemos evidencias</p> |

|  |   |                       |
|--|---|-----------------------|
| Por medio de la monitorización y Del análisis costo /beneficio.                                      |   |                       |
| 10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia. | Estamos coordinando con el infotep carreras técnicas, como informática. | No tenemos evidencias |

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>      |
|--|---|-----------------------------|
| 1. Promover una cultura de comunicación abierta, De diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.   | Promovemos una cultura de comunicación abierta de dialogo y de motivación al trabajo en equipo.<br>evidencias, listado de asistencias y fotos a las reuniones.  |                             |
| 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)).    | existe una forma proactiva, evidencia: listas de asistencia de las diferentes actividades y fotos de las reuniones realizadas.<br>Contamos con el buzón de sugerencias.<br>Evidencias; identificación del buzón de sugerencias.   |                             |
| 3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo, sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora. | Se involucra al todo el personal en los proyectos de mejoras del distrito cuando las urgencias lo requieren.<br>Tenemos conformada la asociación de servidores público, ASP. Contamos con la conformación del PMR. Que involucra a todas las instituciones.<br>Evidencias; carta de motivación e invitación a los empleados.<br>RNC. De la ASP. cuenta bancaria, y cheque de desembolso de la junta a la asp. |                             |
| 4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.  |   | No existe el plan de mejora |

|  |  |   |
|--|--|---|
| 5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.                                |  | No existe la realización de encuestas a los empleados |
| 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. |  | No existe la encuesta 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.          | En este Distrito Municipal se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencias, materiales, realización de operativos médicos periódicamente y equipos adecuado para realizar la funciones       |  |
| 8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación. | En el Distrito Municipal de Juma Bejucal Garantizamos condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados evidencia: formularios de licencias médicas., permisos |  |
| 9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.   | En este distrito se les remunera a esos empleados con situaciones precarias con órdenes de compras y en algunos casos con la reparación de su casa evidencias facturas, y recibo de la ordenes        |  |
| 10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).   | Se premian a las personas con reconocimientos y trofeos en las actividades evidencias, fotos  |  |

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| 1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: | Tenemos identificados los socios claves, evidencias MAP. Compras y contrataciones, transporte |                        |

|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
| compradores, proveedores, suministradores, coproductores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).  | Gubernamental y la inclusión del SISMAP por eficiencia administrativa.   |                       |
| 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.   |  | No tenemos evidencias |
| 3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales. |  | No tenemos evidencias |
| 4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.   |  | No tenemos evidencias |
| 5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.  | Tenemos alianzas de colaboración con la empresa Barrick pueblo viejo en obra de desarrollo que van en beneficio de las diferentes comunidades.<br>Evidencias; carta de solicitud y de repuesta por dicha empresa |                       |
| 6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.  | La junta se responsabiliza de la ejecución de la obra aprobada y la empresa colaboradora del seguimiento y cumplimiento de los fondos aprobados por la misma.<br>Evidencia; pagos de cheques y recibos           |                       |
| 7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.   |  | No tenemos evidencias |
| 8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.   |  | No tenemos evidencias |
| 9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.  | Se les comunica a los diferentes proveedores de los requisitos.<br>Evidencias: cartas recibida por los mismos  |                       |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora              |
|---|--|------------------------------|
| <p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. Sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>  | <p>Informamos a la ciudadanía sobre las ejecuciones de la institución, también en conflicto entre ciudadanos en lo que es situaciones que debe intervenir la junta de acuerdo a sus competencias.<br/>Evidencia; carta de notificaciones.</p>  |                              |
| <p>2. Animar activa mente 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>   | <p>Nuestros asociados insisten mucho con los ciudadanos de que saque la basura diaria y en las horas preestablecidas días, Preestablecidas. También si por algunas situaciones el camión de una zona establecida no puede pasar el día correspondiente se le informa a la comunidad. Evidencia calendario físico en la institución de los horarios de servicio</p> |                              |
| <p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p> |  | <p>No tenemos evidencias</p> |
| <p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>  | <p>Tenemos instalado el buzón de sugerencias, teléfono institucional para cualquier reclamo del ciudadano.<br/>Evidencia; teléfono, buzón señalizado.</p>  |                              |

|  |   |  |
|--|---|--|
| 5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dan | Se registran las actividades en videos y fotos y se suben a las diferentes redes sociales.<br>Evidencias esa misma fotos y videos |  |
|--|---|--|

|   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
| Do conferencias de Prensa y colgando información en Intranet).  |   |                       |
| 6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción). | Estamos iniciando el proyecto dominico limpia conjuntamente con los ciudadanos/clientes, se evidencia en la modalidad de reciclaje creada en el Distrito municipal. |                       |
| 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.  | Tenemos elaborado el boletín institucional donde se plasma el desarrollo y los servicios que ofrecemos.<br>Evidencias; el boletín informativo.                      |                       |
| 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.             |   | No tenemos evidencias |

### 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. | Alineamos la gestión financiera, Acorde a las partidas presupuestarias, respetando así, la ley 176-07 con relación a los porcentajes destinados a cada indicador.<br><br>Evidencia; en la sincronización nominal. Presupuesto anual de la institución. |                 |
| 2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.                                       | Analizamos los riesgos de la gestión financiera.<br>Evidencia; en la administración Financiera analizando mejores % de tasas de préstamos de   |                 |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | operativas  |  |
| 3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.                                      | Aseguramos la transparencia, evidencia, g. web, el presupuesto y en las relaciones con Transp. Gub.DIGEPREP |  |
| 4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una | Tenemos un sistema de registro de la contabilidad como control interno que va en                            |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.   | pro de mejorar y controlar las diferentes situaciones que podrían presentarse en cuanto al flujo de gastos. Evidencia el sistema de municipia                                |  |
| 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.). | Tenemos una planificación anual y trimestral las ejecuciones presupuestarias. Evidencia el presupuesto físico y en el sistema  |  |
| 6. Delegar y descentralizarlas responsabilidades financieras Manteniendo un control financiero centralizado.   | Delegamos las responsabilidades financieras, se evidencia en el control de deudas de escritorio.   |  |
| 7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.  | Hacemos una planificación para tomar decisiones de inversión, se evidencia con la ejecución de obras prevista en el presupuesto.   |  |
| 8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.  | Incluimos datos de resultados en los documentos presupuestarios. Evidencia; los informes del % de avance e impacto de las obras. Los informes financieros en la contraloría. |  |

#### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluarla información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. | Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información las informaciones de la organización, se evidencia, con los informes y las reuniones de seguimiento para monitorear constante del avance de obras en ejecución. |                        |

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> <li>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.</li> <li>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, newsletter, revista interna, etc.).</li> <li>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</li> <li>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevantes con todos los grupos de interés y presentar la forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</li> <li>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.</li> </ol> | <p>Tenemos constituido varios equipos de trabajos, se evidencia, con la creación de equipo central de calidad.</p> <p>Controlamos la información y el conocimiento, se mantiene contacto con todos los actores comprometidos.</p> <p>Tenemos canales para difundir las informaciones, se evidencia con los registros de las reuniones realizadas por todos los encargados de áreas sirven como agentes multiplicadores de las informaciones que manejan.</p> <p>Garantizamos el acceso y el intercambio de informaciones con los grupos de interés, se evidencia, presupuesto e informes. físicos</p> <p>las áreas neurálgicas son controladas - sólo por sus responsables directos</p> | <p>No tenemos evidencias</p> |
|---|---|------------------------------|

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

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

|  |   |  |
|--|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los Objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</li> <li>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</li> <li>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> </li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</li> <li>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.</li> </ol> | <p>Diseñamos la gestión de la tecnología, evidencia, el aumento de la capacidad de almacenamiento del sistema.</p> <p>Estamos en constante capacitación del personal administrativo en cuanto a las tecnologías.<br/>Evidencias; fotos de los entrenamientos.<br/>Entrenamientos en los diferentes usuarios como son el acceso a compra y contrataciones, el entrenamiento al programa municipia.<br/>Evidencia; las claves de acceso de los diferentes asociados al sistema.</p> | <p>No se evidencia</p> |
|--|---|--|

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora        |
|--|---|------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>3. Asegurar un Mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</li> <li>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</li> <li>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</li> </ol> | <p>los objetivos estratégicos y operativos, se evidencia con la instalación de cobranzas móviles.</p> <p>Tenemos un plan de mantenimiento para las edificaciones y de los equipos y materiales. Evidencias las facturas de las compras de materiales el mantenimiento de esas edificaciones</p> <p>Nuestras oficinas están identificadas y se evidencia foto del edificio que aloja oficina.</p> <p>En el nuevo edificio que aloja las instalaciones de la institución contamos espacios suficientes para parqueos tantos de los clientes como de los empleados.</p> <p>Evidencia; fotos de los espacios.</p> | <p>No se evidencia</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.

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad

Nuestro edificio cuenta con un amplio salón que es usado por las organizaciones civiles en reuniones concerniente a las actividades propia de las mismas.  
Evidencia; fotos de los espacios.

No se evidencia

local.

## **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.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|--|------------------------|
| 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.  |  | No se evidencia        |
| 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).   |  | No se evidencia        |
| 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.                                       |  | No se evidencia        |
| 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.   | Los proyectos son llevados a la mesa en base a una estrategia de planificación.  | No se evidencia        |
| 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). | Involucramos a los empleados, evidencia evidencias creación comité de calidad. Evidencias; notificación del comité al MAP. | No se evidencia        |
| 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.                                  |  | No se evidencia        |

|  |   |                 |
|--|---|-----------------|
| 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,   |   | No se evidencia |
| 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). | En las evaluaciones identificamos si la eficiencia del empleado esta acorde con las exigencias de su puesto. De no ser así procedemos a lo que es el acuerdo compromiso de desempeño.<br>Evidencias; carta compromiso firmada por recursos humanos y el empleado. | No se evidencia |
| 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).  | En los informes a contraloría se demuestra el cumplimiento de la eficacia y la eficiencia.<br>Evidencia; informes enviados a contraloria.   |                 |
| 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.  |   | No se evidencia |

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora                 |
|--|--|---------------------------------|
| 1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.   | Identificamos los servicios fuera, se evidencia con la creación grupos para entrega de facturas y cobro de servicios |                                 |
| 2. Involucrar a los ciudadanos/clientes<br>En el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, son des acerca los servicios y productos y si son a ces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.). | La secretaria de recepción recibe las opiniones y sugerencias, se evidencia con las sugerencias y quejas recibidas.  | No tenemos cartas de compromiso |
| 3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los es resde calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas  | Involucramos a los ciudadanos, Se evidencia con la acogida de las sugerencias hechas por los autores externos.       |                                 |

|  |  |                             |
|--|--|-----------------------------|
| y sean gestionables por la organización.   |  |                             |
| 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.  | Involucramos los ciudadanos en los roles, que el ciudadano tenga conocimientos en horarios de los días que la institución pone en funcionamiento el servicio de recogida de basura, así evitamos la basura en frente de los hogares en días que no le correspondan recibir el servicio.<br>Evidencia; fotos de los camiones y su personal en la labor. |                             |
| 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.  | Estamos trabajando en una aplicación que comunique a todo el ciudadano cuando los camiones van a pasar por su sector al servicio de la recogida de basura.   | <b>No tenemos evidencia</b> |
| 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.  | Tenemos asegurada la información, se evidencia, con las documentaciones en los archivos de la institución.<br>Evidencias; base de datos y archivo en la institución.   |                             |
| 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.). |  | <b>No tenemos evidencia</b> |
| 8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.  | Nuestra repuesta se hace efectiva en la medida de lo posible inmediatamente se presenta el ciudadano con dichas quejas.  | No tenemos evidencia        |

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b>         |
|--|---|--------------------------------|
| 1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece. | Definimos una cadena de servicios, se evidencia con los distintos servicios ofrecidos | No tenemos carta de compromiso |
| 2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.                         | Coordinamos y unimos procesos con socios claves, se evidencia los registros de        |                                |

|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
|  | reuniones con las juntas de vecinos y la creación de voluntariado  |                       |
| 3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.   |  | No tenemos evidencias |
| 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 tenemos evidencias |
| 5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.   | Crear grupos de trabajo con las organizaciones se evidencia con la creación de Departamentos de cultura, Deportes y Juntas de Vecinos                  |                       |
| 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).                         | Creamos incentivos para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales se evidencia con la relación con ASODEMU, ADOVA y FEDOMU |                       |
| 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). | Trabajamos en la autoevaluación institucional.   | No tenemos evidencias |

## 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"> <li>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).</li> <li>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</li> <li>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</li> <li>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</li> <li>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.).</li> <li>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</li> </ol> | <p>Se le atiende y se le escucha a todo el ciudadano cliente que se acerca a la institución con cualquier inquietud. Asociados con una cultura Siempre abierto al dialogo con los ciudadanos.</p> <p>Involucramos a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo, se evidencia con los registros de participación de participación de los ciudadanos al momento de tomar decisiones de la organización para realizar un proyecto.</p> <p>En nuestra institución contamos con rampa de libre acceso para las personas con discapacidad y ventilla de servicios sin barreras.<br/>Evidencias; fotos e imágenes de rampa y ventanilla.</p> <p>En cuanto a la transparencia en el funcionamiento de la organización, se evidencia con correctivos administrativos, demostrando que hay transparencia en las informaciones suministradas por el Ayuntamiento. Informes financieros reportados a cámara de cuentas y contraloría.</p> <p>Concientizamos la ciudadanía en lo que es el buen manejo de los residuos solidos para así evitar el impacto medioambiental.<br/>Evidencias boletín institucional.</p> <p>Tenemos varios servicios, se evidencia con ayuda a envejecientes, enfermos y discapacitados.</p> | <p>No tenemos evidencia escrita.</p> |
|---|--|--------------------------------------|

7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).

Nuestras informaciones están disponibles, se evidencia transparencia cantidad y facilidad de lectura adecuada a los

|  |  |  |
|--|--|--|
| 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.                | ciudadanos clientes, evidencia disponibilidad de información en la institución.<br>Las informaciones que entregamos son de calidad, se evidencia con la correcta información entregada a organismos y programas de radio y televisión. |  |
| 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. |  | No tenemos evidencia.                        |
| 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.                | Recibimos reconocimiento por nuestra gestión, se evidencia con la entrega de reconocimientos por parte de organizaciones al alcalde.   | No tenemos carta de compromiso al ciudadano. |

## 6.2. Mediciones de resultados. En relación con la participación:

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|--|---|--|
| 1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones. |   | No se evidencia que las consultas sean realizadas a todos los grupos de interés. |
| 2. Sugerencias recibidas e implementadas.  | Realizamos la identificación de un sector pertenecientes al distrito por sugerencia de la junta de vecinos de dicho sector.   |  |
| 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.  | Evidencias; semáforos y señalización de la entrada del sector mencionado.<br>Estamos trabajando en la implementación de la aplicación de aviso al ciudadano para la recogida de basura. | No tenemos evidencia.  |
| 4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.   | Se evidencia con la asistencia a los envejecientes, Carnaval distrital, Becas para colegios y ayuda a universitarios. Ayudas, Becas, Reconocimientos, Fotos, Relación de entrega.       | No se evidencia la definición del indicador de medición.                         |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <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>Tenemos un gran alcance de revisión periódica, se evidencia un interés en los medios de participación com</p> | <p>No se evidencia la integración de los actores de interés en la supervisión</p> |
|---|--|---|

unitaria (Comisión de seguimiento)

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

| Ejemplos                       | Puntos Fue<br><b>Detallar Evidencias)</b>  | Áreas de Mejora                                |
|--------------------------------|--|--|
| 1.<br>2.<br><br>3.<br>4.<br>5. | Tenemos nuestros horarios de trabajo establecido, se evidencia horario de servicio departamental de 8:00 AM a 2: 00 PM, más servicios de recogida de basura (Diario) y servicio de ayuda general (viernes).<br><br>(Costo de servicio, cobro de basura | No tenemos evidencias<br>No tenemos evidencias |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora   |
|---|--------------------------------------|---|
| 1. Número de canales de información y su eficiencia.<br>2. Disponibilidad y precisión de la información.<br>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.<br>4. Número de actuaciones del Defensor Público.<br>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. |                                      | No tenemos evidencias<br>No tenemos evidencias<br>No tenemos evidencias<br><br>No tenemos evidencias<br>No tenemos evidencias |

### 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"> <li>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</li> <li>2. Número de expedientes de vueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/ compensación.</li> <li>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo, requerimientos legales).</li> </ol> | <p>Cuantificación de quejas no tenemos un numero exacto pero el procesamiento de quejas esta pautado dos a tres días.</p> <p>Evidencias; carta de repuestas de dichas quejas.</p> | <p>No tenemos evidencias</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"> <li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>2. Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> <li>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</li> </ol> | <p>Ya tenemos habilitado el buzón de sugerencia.<br/>Evidencia; fotos del mismo.</p> <p>Hemos socializados la misión visión y valores con los asociados.<br/>Evidencias; fotos</p> <p>Nuestro personal participa en un 100%, evidencia fotos y registros Ampliar Grupo</p> <p>Hemos impartido cursos del manejo de conflictos en coordinación con el INAP.<br/>Evidencias; fotos y registro de participación.</p> <p>Realizamos consultas Talleres evidencia</p> | <p>No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional</p> |

6. La responsabilidad social de la organización.

registros.  
Tenemos nuestro buzón de sugerencias.  
Evidencias; fotos

No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional.

### 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"> <li>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.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol> | <p>Hemos concluido nuestra evaluación de desempeño de todo el personal.<br/>Evidencias; registro Enel MAP de la misma.<br/>Se premian el esfuerzo tanto individual como en equipo con premio en metálico y con remuneración monetaria por el cumplimiento de metas.</p> | <p>No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional.</p> <p>No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional ni de implementar buzón de sugerencias interno.</p> <p>No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional.</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"> <li>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.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> </ol> | <p>Contamos con una comunicación efectiva entre las diferentes divisiones, esto se refleja en las reuniones realizadas cada semana.<br/>Nos enfocamos en que el personal goce de espacio laboral que le permita ejercer sus funciones con el menos stress posible, esto debido al buen ambiente laboral en el que conviva, propiciado por la institución.</p> | <p>No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional.</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. | Nos esforzamos lo mas posible por ser equitativo y justo a la hora que se presentan oportunidades de ascenso y de desarrollo personal en cada uno de los asociados.                | No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional. |
| 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.                                     | Nuestro ambiente de trabajo es considerado uno de los mejores en la región debido a que en nuestro nuevo edificio contamos con espacio y ergonomía para un mejor ambiente laboral. |   |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.<br>2. Motivación y empoderamiento.<br>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. | Nuestros asociados se han empoderado de los indicadores del sismap entendiendo que el empoderamiento podemos en equipo llegar a los primeros lugares.<br>Evidencias; fotos de las reuniones. | No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional<br><br>No tenemos evidencia de haber aplicado la encuesta de clima organizacional |

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las Personas (por ejemplo, nivel de absentismo O enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).<br>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, | Tenemos elaborado la evaluación de desempeño y a partir de ello conocemos las diferentes situaciones dada entre los asociados.<br>Evidencias; planilla de evaluación de desempeño.<br><br>Después de evaluados el asociados procedemos a los acuerdo de desempeño y podemos notar el cambio del mismo después de acordar dicho desempeño. |                 |

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.

Podemos deducir lo cambios favorables después de una evaluación con un resultados de parte del asociados con el aumento de su productividad.

|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
| 5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.  | Vivimos en constante preparación del personal en cuanto a los conocimientos tecnológicos para que puedan aplicarlos a su área de trabajo.  |                       |
| 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).   | Evidencias fotos de entrenamientos.<br>Se evidencias con el desarrollo de los conocimientos del personal motivados y con capacidad para desempeñar otras funciones dentro y fuera de la institución. |                       |
| 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.). | Evidencias; clasificador en el presupuesto actual para las formaciones.<br>Nuestros asociados han participados en los cursos talleres calidad en el servicio. Del buen trato al ciudadano.           |                       |
| 8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.   | Una frecuencia de tres a seis meses en el año.   |                       |
| 9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).  | La comunicación que promueven nuestros asociados hace que los conflictos de interés sean   |                       |
| 10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.   | ceros.   | No tenemos evidencias |

### **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.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|---|---|--|
| 1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la Organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes |   | No se evidencia que la mayor cantidad de funcionarios estén empoderado |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>tes. 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>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del Enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, 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 de 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>Tenemos áreas bien acondicionadas, se evidencia en las áreas verdes, Remozamiento de los Parques y áreas recreativas. También en el manejo de aguas servidas</p> | <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No se evidencia la medición de la motivación en la reducción del consumo de agua y la protección contra el ruido y la contaminación del aire.</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> |
|--|---|--|

7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los

A los ciudadanos les facilitamos las informaciones necesarias, se evidencia con una oficina de libre acceso a la información.

N hemos realizados encuestas.

|   |  |                        |
|---|--|------------------------|
| principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).  |  |                        |
| 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.). |  | No tenemos evidencias. |
| 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.   |  | No tenemos evidencias  |

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b>                                   |
|---|--|--|
| 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). | Trabajamos en coordinación con los proveedores del distrito en cuanto a su registro formal en compras y contrataciones al igual que en la DGII.y motivándoles a obtener un perfil en responsabilidad social. Evidencias; cartas de motivación. |  |
| 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.   | Tenemos relaciones con autoridades, se evidencia con foros, reuniones y encuestas con los actores principales de la comunidad.   |  |
| 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).  | Tenemos una importante cobertura en los medios, se evidencia con recortes de periódicos y programas radiales tanto positivos como negativos.   | Aún no hemos medido la cantidad de artículos publicados. |
| 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).  | Apoyamos a las personas, se evidencia con ayuda a envejecientes, compra de materiales, ayudas sociales y becas a estudiantes de bajos  |  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <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>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>recursos. Evidencias, Factura de esas ayudas y recibo de las órdenes.</p> <p>Apoyamos a los empleados y las personas en desventajas, se evidencia con operativos de limpieza, operativos de prevención a enfermedades y operativos de mantenimiento vial.</p> <p>Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados, se evidencia con operativos médicos (Cáncer de mama), Operativo preventivo contra el dengue.</p> <p>Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). Se evidencia con los operativos preventivos que involucran otras organizaciones y los empleados, además jornadas de limpiezas</p> | <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias.</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"> <li>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> <li>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> <li>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li> <li>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</li> <li>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ol> | <p>Cumplimos con los contratos acordados con el contratista una obra realizada es una obra saldada en el tiempo acordado.<br/>Evidencias; cheque y contratos.<br/>Hemos sido auditados por la cámara de cuentas arrojando dicha auditoria el buen manejo de los recursos público. Y el cumplimiento con el presupuesto.<br/>Evidencias; resultados de la auditoria.</p> | <p>No tenemos evidencias.<br/><br/>No tenemos evidencias.<br/><br/>No tenemos evidencias.<br/><br/>No tenemos evidencias.<br/><br/>No tenemos evidencias.</p> |

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora               |
|--|---|-------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>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).</li> </ol> | <p>Nuestra organización se mantiene a la vanguardia en cuanto a gestión de recursos humanos sean requerido en la institución. Y gestionamos los conocimientos necesarios en</p> | <p>No tenemos evidencias.</p> |

- 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.
- 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).

pro de un mejor desempeño.  
Evidencias; carta de contratación.

No tenemos evidencias.  
No tenemos evidencias.

|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
| 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).  | En la alianza que tenemos con la minera Barrick (pueblo viejo) hemos concluidos un acueducto en la comunidad de Bonaito. Quedando culminado este proyecto de ambas partes. |                        |
| 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.). | Evidencias; fotos y documentos de licitación de dicha obra.  | No tenemos evidencias. |
| 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.  |  | No tenemos evidencias. |
| 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 tenemos evidencias. |
| 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.  | Se evidencia; en los porcentajes asignados en cuanto a eficiencia y eficacia por parte de la contraloría a esta Junta Distrital.   | No tenemos evidencias. |
| 10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.  |  | No tenemos evidencias. |
| 11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).  |  | No tenemos evidencias. |

**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.**