



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Junta distrital de Guatapanal

FECHA

diciembre del 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 un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando 	<p>Hemos formulado la misión y la visión de la institución. Evidencias: El mural, la página Web Institucional, en algunas oficinas impresa</p> <p>Hemos establecido el marco de valores alineados a la misión y visión de la organización. Evidencias: El mural, Pagina Web institucional.</p> <p>Hemos comunicado la misión, visión y valores de la organización en los murales y pagina web de la organización. Evidencias: Murales, pagina Web</p> <p>Se ha revisado la misión, visión y valores y se ha hecho modificaciones</p> <p>El departamento de RRHH ha establecido un código de vestimenta que rige la manera en que los empleados deben asistir a la institución. Asimismo se envían memorandos para reforzar la asistencia y el cumplimiento del horario. Evidencia: reportes y registros</p> <p>Gestionamos la prevención de la corrupción. Hemos desarrollado un sistema de requisiciones, para gestionar todos los</p>	<p>No se ha implicado a los grupos de interés en la formulación de la misión y lo visión</p> <p>Se debe plasmar en las oficinas en un material de mejor calidad</p> <p>Se debe colocar la modificación en el mural</p> <p>No tenemos Manual de conducta. No tenemos Comisión de Ética. No se ha implementado un Régimen Ético Disciplinario</p>

<p>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>procesos de compras. Tenemos el sistema de contabilidad SIAFIM. La vicedirectora realizó la declaración de bienes.</p> <p>Reforzamos la confianza mutua a través de las reuniones semanales, con los encargados de cada departamento y el director.</p> <p>Evidencia: Registros de participantes, reportes de los informes.</p>	<p>Las reuniones se deben extender a los empleado externos</p>
---	--	--

SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando 	<p>Hacemos encuestas a los ciudadanos A través de la empresa Herrera y Asociados para evaluar la gestión de la organización. También tenemos buzón de sugerencias dentro de la organización, un buzón en</p>	<p>No hay evidencias de que se hayan definido estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés</p> <p>No hay evidencia de identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización</p> <p>No se ha definido resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>No hay Plan Estratégico, no hay POA</p>

<p>Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una</p>	<p>iglesia y otro en el consejo barrial (todas las juntas de vecinos), tenemos el departamento de Libre Acceso a la información.</p> <p>Evidencia: Informe de encuestas, Personal que ocupa el puesto Libre Acceso Información</p> <p>Estamos implementando la Herramienta CAF, hemos impartido el taller, y tenemos conformado el Comité de Calidad. Estamos aplicando el Autodiagnóstico.</p> <p>Evidencia: El registro de participantes, fotos, Comunicación de conformidad de comité de calidad.</p> <p>Tenemos página Web de la institución, El sistema de contabilidad SIAFIM y diferentes redes sociales</p> <p>Hemos generado las condiciones adecuadas para la gestión de los proyectos y el trabajo en equipo. Hemos dividido el departamento de limpieza por bloques para hacer mejor el desempeño del trabajo. El departamento de ORNATO se dividió en dos, para hacer el mayor rendimiento de los trabajadores.</p> <p>Evidencias: Informes de los trabajos, formulario de firma de los empleados con asignaciones. Los promotores, que orientan a los ciudadanos para la organización de la recogida de basura los cuales entregan informes semanales.</p> <p>Evidencia: Los informes de trabajo, y listados de asistencia en los cuales se emplean las observaciones a través de un formulario.</p> <p>Se han creado las condiciones para la comunicación interna a través de un sistema de flotas, murales de la organización,</p>	<p>Debe existir más comunicación entre los integrantes del comité de calidad</p>
---	--	--

<p>organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>circulares, memorándum, formularios de actividades departamentales internas y externas para solicitar servicios. También hemos actualizado el portal web, para informar a los ciudadanos en los que pueden externar sus quejas.</p> <p>Se comunica y se motiva las iniciativas del cambio a través de reuniones con el personal. Evidencia: Registro de participantes en las reuniones. Apuntes en las diversas agendas personales, apuntes en el grupo de WhatsApp</p>	<p>No se evidencia mejora en la innovación y retroalimentación de los empleados.</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>El líder actúa en consonancia con los objetivos, en cuanto a involucrándose en los trabajos de la comunidad. Evidencia: Fotos de trabajos realizados, documentos firmados</p> <p>Promovemos una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación, en navidad entregando canastas navideñas. Se realizan reuniones por departamentos y reuniones periódicas a nivel de todo el personal.</p>	<p>El líder debe mejorar en cuanto a responsabilidad de horarios y atenciones para predicar con el ejemplo</p> <p>No tenemos Manual de conducta. No tenemos Régimen Ético Disciplinario.</p>

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Evidencia: Anotaciones de agenda.</p> <p>El director informa y consulta de forma periódica a los empleados los asuntos claves de cada departamento. Evidencias: anotaciones personales, fotos de reuniones, publicaciones en las redes, Facebook, twitter, Instagram</p> <p>Se proporciona retroalimentación a través de reuniones con los departamentos y todos los empleados. Evidencia: Anotaciones de Agenda. Se anima y se fomenta a los empleados a través de la planificación involucrándolos en las actividades y proyectos, proponiéndoles desarrollar su estrategia de trabajo a fin de adecuarla al presupuesto de la institución. Evidencia: Delegación de funciones por WhatsApp, planificación de Área.</p> <p>Promovemos una cultura del aprendizaje y animamos a los empleados a desarrollar sus competencias, se le ofrece la disponibilidad de horario para estudios, Evidencias: Certificaciones de cursos, listado de participantes, correos de coordinación para los cursos realizados en los tiempos libres otorgados</p> <p>El líder se muestra receptivo a recomendaciones y propuestas de los empleados. Evidencia: Anotaciones de Agendas. Fotos de reuniones.</p>	<p>No se ha apoyado a los empleados con las capacitaciones para un mejor desempeño y la adquisición de conocimientos</p> <p>Las retroalimentaciones se realiza en base al o que se desea lograr en el departamento, sin embargo, no se he generado cambios significativos en el funcionamiento de los mismos.</p> <p>No se imparten talleres ni se ofrecen facilidades económicas para desarrollar las competencias del personal</p>
--	---	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Se otorga incentivo al personal del departamento de Recaudaciones por metas alcanzadas. Evidencia: incentivo Económico, copia de cheque. Registro contables.</p>	<p>Se debe tomar en cuenta los esfuerzos de los demás empleados, a parte del departamento mencionado.</p>
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Existe flexibilidad de horarios para fines de estudios y ante situaciones de salud propia o de familiar cercano.</p>	<p>No se ofrece ayuda directa a los empleados ante situaciones de emergencia.</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>Hacemos el análisis de las necesidades a través de las sesiones, de lo cual se hace un reporte y se le da seguimiento, se toma en cuenta la opinión de los ciudadanos para llevar a cabo el presupuesto participativo. Se les visita, hacemos levantamiento de información tanto interno como externo. Evidencia: Registro de participación. Anotaciones</p> <p>El Alcalde se ha reunido con FEDODIM para regularizar el manejo de la cuenta donde se asignan los recursos del Estado, reduciendo el número de estas cuentas de cuatro a dos. Evidencia: Registro de participantes. Fotos. Presentación</p> <p>En la junta se mantiene el personal informado acerca de los cambios relevantes para la organización: Evidencia: Mural. Página Web. Redes sociales</p>	

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>En la junta nos regimos por la ley 176-07, que rige los municipios y distritos municipales. Evidencia: anotaciones, fotos</p> <p>La junta involucra a los políticos y a los demás grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. La junta colabora con el Ministerio de Educación para impartir charlas en las escuelas. Evidencia: Reuniones. Registro de participantes. Actividades</p> <p>La junta mantiene las relaciones con las diferentes autoridades políticas. Evidencia: Fotos. Comunicaciones</p> <p>La junta ha hecho alianzas con micro empresarios para el sustento de los Bomberos. De igual forma con las juntas de vecinos, para establecer una Botica en el CPN de Hato del Yaque y para operativos de limpieza y concientización sobre el manejo de los desechos sólidos. Evidencia: Fotos. Registros. Solicitud para carpas</p> <p>Hemos participado en actividades desarrolladas por asociaciones Evidencias: registro de participante</p> <p>La junta promueve el conocimiento público a través página Web, redes sociales, Memoria Anual, El mural en recepción. También la Junta cuenta con un Catálogo de Servicios el cual está colocado en el mural dentro de la junta y en la página Web institucional.</p>	
---	---	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Evidencia: Murales. Memoria Institucional. Página Web</p> <p>En la página Web, se comparte toda la información de la junta, los servicios, actividades realizadas y los proyectos pendientes, también contamos con un perfil de Facebook. La junta cuenta además con una Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Evidencia: Página Web. Oficina de Libre Acceso a la Información. RAI. Redes Sociales</p>	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Hemos identificado los diferentes grupos de interés relevantes para la organización. Entre esos grupos de interés están la Junta de Vecinos, Clubes, Los Bomberos, El Consejo de Desarrollo Barrial.</p> <p>Evidencia: Listado de grupos. Reuniones periódicas. Fotos. Grupo de WhatsApp. Videos. Registro de participación</p> <p>Recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés a través del Presupuesto Participativo. Se hacen planes cada seis meses para establecer los lineamientos a seguir y a su vez se hacen reuniones mensuales con los diferentes encargados para dar seguimiento al plan trazado.</p>	<p>No hemos desarrollado el Plan de Desarrollo Municipal. No tenemos Plan Estratégico.</p>

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Evidencia: Registros. Fotos. Resumen de reunión</p> <p>La junta cuenta con buzones de sugerencias y quejas en diferentes puntos del distrito, y en el Consejo de Desarrollo Barrial, así como también dentro de la misma junta, para recopilar la información relevante de la gestión. La página Web institucional también es un medio de recopilar la información relevante. Contamos con Promotores, los cuales evalúan constantemente las necesidades de los ciudadanos. Esta información se tabula o documenta y se archiva en la oficina de Desarrollo Comunitario.</p> <p>Evidencia: Informe de los buzones.</p> <p>La junta ha iniciado el análisis sistemático de las debilidades y fuerzas internas con el Modelo CAF. Hemos impartido el Taller CAF a todo el personal y hemos iniciado el autodiagnóstico. También se analiza a través del presupuesto participativo.</p> <p>Evidencia: Registro de participantes. Avances en el autodiagnóstico</p>	<p>No hay evidencia de recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas</p> <p>No se ha realizado un análisis FODA</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a		No tenemos Plan Estratégico. No tenemos POAS

<p>corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>La junta involucra los ciudadanos y a los grupos de interés en el desarrollo de las estrategias y planificación del trabajo través las sesiones, los cabildos abiertos y los buzones de sugerencias y quejas.</p> <p>Evidencia: Grabaciones. Fotos. Certificaciones o actas.</p> <p>La junta cuenta con buzones de sugerencias y quejas en diferentes puntos del distrito, y en el Consejo de Desarrollo Barrial, así como también dentro de la misma junta, para recopilar la información relevante de la gestión. También la página Web institucional también es un medio de evaluar los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencia: Informe de los buzones. Página Web. Encuestas. Informe</p> <p>La junta trabaja con presupuesto participativo, para ello se hace un plan de trabajo y se controla su cumplimiento a través de seguimiento que realiza el Comité de Seguimiento.</p> <p>Evidencia: documentos.</p> <p>Se busca el equilibrio de las tareas y los recursos con el presupuesto participativo, y a través de las sesiones que se llevan a cabo en la junta.</p> <p>Evidencia: Sesiones. Asambleas por sectores. Fotos. Comité de seguimiento.</p>	<p>No tenemos Plan Estratégico. No hemos desarrollado el Plan de Desarrollo Municipal</p> <p>No hemos desarrollado una política de responsabilidad social.</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés. 	<p>La junta planifica las prioridades a través del presupuesto participativo, las sesiones y las Asambleas sectoriales. Evidencia: Registros. Fotos.</p> <p>Hemos creado el Manual de funciones Evidencia: resolución aprobación del concejo</p> <p>Se hacen comunicados dirigidos a los empleados en donde les comunica los planes, tareas y objetivos a lograr en cuenta al funcionamiento Evidencias: comunicaciones dirigidas</p> <p>Se realizan reuniones periódicas para evaluar el cumplimiento de las tareas que se asignan. Cada departamento entrega un informe semanal de la gestión de los diferentes departamentos. Evidencia: Apuntes de agenda. Informes</p> <p>La junta cuenta con una Cartera de Servicios la cual está disponible en el la Página Web y en los murales dentro de la junta. Evidencia: Murales. Página Web</p> <p>La junta cuenta con buzones de sugerencias y quejas en diferentes puntos del distrito, y en el Consejo de Desarrollo Barrial, así</p>	<p>No tenemos Plan Estratégico. No tenemos POAs. No tenemos Mapas ni Manuales de Procesos.</p> <p>No tenemos Plan Estratégico.</p> <p>No tenemos indicadores</p>

	<p>como también dentro de la misma junta, para recopilar la información relevante de la gestión y reorganizar el trabajo a realizar. También la página Web institucional. Evidencia: Informe de buzones. Redes sociales</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	<p>Los líderes de la junta han compartido con otras instituciones del sector para adquirir conocimientos a fin de mejorar las estrategias para el manejo del departamento de Limpieza. Evidencia: Fotos</p>	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	<p>La junta realiza encuestas para monitorizar los cambios y la demanda externa de la innovación. También contamos con los Promotores que evalúan constantemente las necesidades de los munícipes y nos arrojan la información necesaria para el implementar cambios. Evidencia: Encuestas</p>	No tenemos indicadores
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No tenemos Plan Estratégico. No hemos desarrollado el Plan de Desarrollo Municipal
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No hemos asegurado la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio

5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		La junta asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados para el Presupuesto Participativo y demás proyectos a ejecutar. Evidencia: El Sistema SIAFIM. Reporte. La certificación de los Vocales
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	La junta establece el equilibrio entre el enfoque para el cambio, por ejemplo el director de la institución conjuntamente con los encargados de dichos departamentos, evaluaron los departamentos de ORNATO y recolección para aplicar los cambios necesarios. Evidencia: Reportes de participantes. Informes	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Contamos con el Departamento de Libre Acceso a la Información. Tenemos una Página Web Institucional, redes sociales. La junta cuenta con un monitor ubicado en la recepción donde se comparten los videos informativos de la junta. Evidencia: Redes sociales. Página Web. Monitor. Oficina de Libre Acceso a la Información	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 	<p>La junta hace un análisis de la necesidad del personal a través de los encargados departamentales, y acorde a la época del año Evidencia: Fotos de reuniones. Registros. Informes.</p> <p>Hemos implementado un Código de vestimenta interno. Contamos con un libro de reporte de asistencia y hemos publicado memorándum con las recomendaciones de cumplimiento de los horarios de asistencia, desayuno y comida. La junta también cuenta con la flexibilidad para el personal que cursa estudios, asuntos personales y para los casos de enfermedad y emergencias, y además para compromisos familiares emergentes e importantes. Evidencia: Formulario de permiso. Constancias de permisos.</p> <p>Aseguramos las capacidades y habilidades de las personas a través de una entrevista y tomando en cuenta su informe curricular. Evidencia: Registro. Apuntes de agenda</p> <p>La junta ha implementado una política para incentivar a los empleados a que se desarrollen, dándole una remuneración económica por ello. También en el departamento de Recaudación, por meta cumplida se les da un incentivo económico. Evidencia: Registros. Recibos de cobro. El Sistema SIAFIM</p>	<p>No hacemos evaluaciones de las capacidades de los empleados para la asignación de los cargos. No tenemos Descripción de puestos</p>

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>		<p>No se llevan a cabo los criterios mencionados</p> <p>No tenemos Descripción de puestos. No tenemos Manuales de Funciones.</p> <p>No se realiza.</p> <p>No se realiza proceso de selección. Se debe evaluar la estrategia de selección de las de las carreras profesionales</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>No se selecciona en base a habilidades y actitudes.</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>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>		<p>No se realiza.</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Desarrollamos habilidades de liderazgo de algunos empleados. Evidencia: Anotaciones. Registro de asistencia</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Los líderes de la junta guían y apoyan a los nuevos empleados ayudándolos en el desarrollo de sus tareas hasta que esté capacitado para ello. Evidencia: Fotos.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>		<p>La junta no se involucra con la movilidad a la institución</p>
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>		<p>No hay evidencia de desarrollar y promover métodos modernos de formación</p>
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>		<p>No se realiza.</p>
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Hemos evaluado el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros. Todos los empleados capacitados, comparten el conocimiento con los demás departamentos. Asimismo, los</p>	

	<p>cursos recibidos han provocado un impacto positivo en cuanto al ascenso de algunos empleados. Evidencia: Certificados.</p>	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se realiza.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>La junta promueve una cultura de motivación para el trabajo en equipo, a través de reuniones periódicas, asignación de funciones. Evidencia: Fotos. Anotaciones</p>	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	<p>La junta cuenta con un entorno donde se propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados, hacemos debates y reuniones periódicas para dar a conocer los puntos de vistas de los empleados. Evidencia: Anotaciones. Fotos. Registro de participantes</p>	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	<p>La junta emplea la aportación de ideas y sugerencias de los empleados, también hacemos debates y reuniones periódicas para dar a conocer los puntos de vistas de los empleados y las sugerencias. Evidencia: Anotaciones. Fotos. Registro de participantes</p>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>El director y los demás líderes de la junta hacen consensos frecuentes sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	

	Evidencia: Registro. Fotos. Informes	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se realiza encuestas a los empleados. No hemos hecho encuesta de Clima Laboral
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	En la junta aseguramos que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos a través de un buzón de sugerencias y quejas interno. Evidencia: Buzón. Anotaciones	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La junta asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencia: Infraestructura. Equipos de oficinas instalados. Requisiciones	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	La junta garantiza las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados en los diferentes ámbitos. Por ejemplo para los casos de madres en proceso de lactancia se les da la oportunidad de hacer la jornada más corta. Evidencia: Registro de permisos. Registro de asistencia.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La junta prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Evidencia: Informe médico de discapacitados	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	La junta ha identificado a todos los socios claves del sector privado y público, los cuales están registrados en el sistema. Evidencia: Facturas. Sistema	
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.	Los departamentos de Arte y Cultura y de Relaciones Públicas de la junta imparten charlas en escuelas y clubes, sobre limpieza y manejo de los desechos sólidos, sobre la salud. Contamos con un encargado del departamento Salud de la junta, a través del cual se gestionan operativos en los Clubes y se gestionan diferentes estudios médicos a los municipios más necesitados. Evidencia: Registro de participantes.	
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.	La junta colabora con FEDODIM para los talleres que se imparten a las diferentes juntas y sectores. Evidencia: Registro. Fotos	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Monitorizamos y evaluamos las alianzas y su resultado a través de reuniones y participación en los proyectos a ejecutar. Evidencia: Registro. Fotos	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Hemos identificado la necesidad de hacer alianzas con el Ministerio de Interior y Policía, Salud Pública. La DIDA, con el INVI. Evidencia: Fotos. Acuerdo. Solicitud enviada	No hemos identificado las necesidades de las alianzas con el sector privado

6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	La junta define las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, a fin de que se cumplan los proyectos acordados. Evidencia: Fotos. Levantamiento de información	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	La junta hace uso de los medios de comunicación para ampliar la comunicación de la gestión a los ciudadanos. Evidencia: Fotos. DVD	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No hay evidencia de intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La junta ha seleccionado los proveedores aplicando la Ley de compras, según la cual los suplidores deben estar registrados como proveedores del estado. Evidencia: Cotizaciones. Requisiciones. Ordenes de compras.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).		No hemos asegurado una política proactiva de información
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	La junta trabaja activamente con las juntas de vecinos, animando a los ciudadanos que se organicen en grupos comunitarios para hacer las solicitudes de los servicios de la comunidad. Evidencia: Fotos	

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Incentivamos e involucramos a los ciudadanos ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación a través del Presupuesto Participativo. Evidencia: Fotos. Registros. Presupuesto Participativo.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La junta cuenta con un buzón físico, también contamos con la Oficina de Libre Acceso a la Información. Contamos con la Pagina Web institucional para que los munícipes manifiesten sus quejas y sugerencias. Evidencia: Fotos. Quejas recibidas. Buzón de sugerencias. Informes</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la organización a través de la Pagina Web institucional. Canal de televisión, revistas. La vice sindica hizo su declaración jurada de bienes. Evidencia: Fotos. Videos. Declaración de Vice sindica. Revista</p>	<p>No hay evidencia de que el director, regidores y tesorero hayan hecho la declaración jurada de bienes.</p>
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>La junta define y acuerda la forma de desarrollar el papel del ciudadano a través del buzón de sugerencia, las sesiones. Evidencia: Fotos. Buzón. Registro</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>La junta cuenta con una cartera de servicios, la cual está disponible en diferentes murales dentro de la junta, en la página Web. Evidencia: Murales. Cartera de servicio</p>	<p>No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano</p>

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>La junta asegura de disponer de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos y tomar las medidas pertinentes para gestionar los cambios. Evidencia: Pagina Web. Valla. Notificaciones</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Alineados la gestión financiera con el Sistema Financiero SIAFIM. Hacemos informes trimestrales los cuales se depositan en la Cámara de Cuentas, la Contraloría General de la República Dominicana y la Liga Municipal Evidencia: Sistema SIAFIM. Informes enviados</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se analiza a través de reuniones con el equipo de contabilidad y el director Municipal. Evidencia: Reestimaciones. Apuntes</p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Aseguramos la transparencia. Evidencia: registros de documentos</p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con el sistema SIAFIM, con el Presupuesto Participativo. Evidencia: Sistema SIAFIM. Ejecución del presupuesto. Informes</p>	
<p>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.).</p>	<p>La junta tiene proyectos enfocados por departamentos. Por ejemplo El Departamento de Desarrollo Comunitario con Tu frente Habla por ti, y Un Techo es posible para ti, los cuales son</p>	

	Presupuestados anualmente pero que son Proyectos a 4 años. Evidencia: Solicitudes. Fotos. Ejecución Presupuestaria. Registro. Videos	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	La junta ha descentralizado las responsabilidades financieras para mantener el control financiero. Cada área del departamento financiero tiene delimitadas sus funciones. Evidencia: SIAFIM. Usuarios de acceso al sistema. Libros bancarios.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	En la Junta se fundamentan las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética. Evidencia: Cotizaciones. Reuniones departamento de Finanzas	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	En la junta se incluyen datos de resultados en los documentos presupuestarios, como Información de objetivos de resultados de impacto. Evidencia: Reunión. Comprobantes anexados.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y	Se realiza en su totalidad. Evidencias: carpetas y archivos. Tenemos garantizada todas las informaciones en lo que es las operaciones	

<p>almacenada.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. 	<p>contables y financieras. También tenemos una ejemplar de cada informe. Tanto mensual como trimestral que enviamos a las diferentes organizaciones correspondientes. Tenemos ejemplos de las nóminas por mes, archivadas y cada departamento contiene una copia de las comunicaciones, invitaciones, cartas y oficios. Etc.</p> <p>También todas estas informaciones son subidas a nuestra página web. Evidencia: sistema de (SIAFIM)</p> <p>Se controla la información dándole seguimiento a través de asamblea anuales en cada sector. Evidencia: asamblea y reuniones por sectores</p> <p>No tenemos intranet, pero lo hacemos por carpeta y revista interna a demás por vía de los promotores</p> <p>Se comparten los conocimientos a través de talleres ,y discusiones de grupo de trabajo evidencia: fotografía</p> <p>Se realiza en su totalidad. Evidencias: redes sociales y la página web de la institución</p> <p>Contamos con un departamento de recursos humano que posee un archivo de los documento de cada empleado. Evidencia: archivo existente</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados 	<p>Si diseñamos la gestión de la tecnología, agregamos modulo nuevo en el sistemas SIAFIM para mejor desempeño. Preparación de la oficina libre acceso a la información, diseños página web</p> <p>Evidencia: foto, copia de recibo pago a técnico</p> <p>Estamos en proceso de la nueva implementación de una planta de reciclaje para procesamientos y conversión de desechos sólidos municipales (MSW) con la compañía RIDGE PARTNER LINEA NOROESTE, S.R.L. para la obtención de pellets, biocombustible empleados para la generación de diésel sintético lo cual va a permitir reducir mano de obra, espacio, publico, esfuerzo humano y generar nuevos ingresos para el distrito municipal, monitoreando y evaluando los equipos anualmente, aplicando la <u>degradación</u> contable a todos los que pertenece a la institución.</p> <p>Evidencia: contrato con dicha compañía, fotos</p> <p>Nuestro personal está preparado para el uso los equipo ya que son profesionales en su área</p> <p>Aplicamos de forma eficiencia la tecnología más adecuada</p> <p>El director se encarga de involucrar a la institución con organizaciones parlamentaria para gestionar programas y proyecto para el distrito evidencia: foto, video, carta</p> <p>Se realian actividades con diferentes agrupaciones.</p>	<p>No se realizan capacitaciones. No se evidencia.</p>

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Evidencias: fotos. Se realiza. Evidencias: fotos y comunicaciones Ofrecemos servicios online para un mejor futuro digital Evidencias: página web,. Ofrecemos servicios online para un mejor futuro digital Evidencias: página web,</p> <p>Si tenemos los servicio plasmados en la página web por el cual se le da un seguimiento continua para darle respuestas al ciudadano/cliente lo más breve posible Evidencia: formulario de página web, Estamos atento a todas las innovaciones tecnológicas. Evidencias: documentos y fotos. Si, lo tomamos en cuenta, ya que percibir la reducción de material gastable, la contaminación ambiental y menos costos</p>	<p>Aun no contamos con TIC</p>
--	--	--------------------------------

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 	<p>En el edificio administrativo contamos con oficinas tales como: sindicatura, tesorería, contabilidad, presidencia, vice directora salón de secciones y otras como desarrollo comunitario, alcaldía, recaudación, ornato, limpieza, cultura, transportación, quisquilla aprende con migo, salud, educación, genero, policía municipal, y deporte, además un almacén de suministro.</p> <p>Evidencia: estructura del edificio</p> <p>Contamos el equipamiento necesario para realizar las labores y así aseguramos el confort de cada una de nuestra oficina para que cada uno de los empleado se sienta acorde con el entorno</p> <p>evidencia: fotos</p> <p>Si hay un encargado de mantenimiento destinado para resolver cualquier eventualidad.</p> <p>Evidencia: fotos y formulario</p> <p>Si se le da mantenimiento a tiempo a cada uno de los medio de transporte y equipos eléctrico.</p> <p>Evidencia: formulario de mantenimiento</p> <p>Contamos con un parqueo ordenado para nuestro empleado y contribuyentes.</p> <p>Evidencia: fotos del parqueo</p> <p>Si se desarrolla una política integral donde se gestionó y está en proceso de instalación de una planta de reciclaje.</p> <p>Evidencias: contrato con la empresa (RIDGE PARTNER LINEA NOROESTE SRL</p>	<p>No contamos con transporte público para los empleado</p>
--	---	---

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Si la constamos con una sala de secciones que está al servicio de la comunidad donde se le brinda curso talleres y reuniones. Evidencia: fotos y registro	
---	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 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). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 		<p>No tenemos mapas de procesos, ni manual de procesos No tenemos responsable de procesos</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Si, cuando las diferentes entidades realizan actividades y operativos de salud, saneamientos de áreas baldías entre otros, se les presta el servicio requerido. Evidencia: carta de solicitud, fotos, reportes y copia registro de participación de la entidad que solicita los servicios</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Si, involucramos por medio de encuesta y asamblea se ponen en conocimiento los factores q afectan a la comunidad y se intercambian ideas con los ciudadanos/clientes. Evidencia: encuesta, fotos, anotaciones y registro de participación de la asamblea</p>	<p>No tenemos manual de procesos </p>

<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Si, Involucramos a los ciudadanos y contribuyentes y los grupos de interés por medio de reuniones, operativos y charlas en el cual se realizan los procesos correspondientes para brindar un servicio con calidad para el desarrollo de nuestro distrito. Evidencia: fotos, registro de participación</p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Si se involucra a través de charla y capacitaciones tanto externa como interna, programas y visita de los promotores en cada uno de los sectores. Evidencia: fotos, registro de participación, formulario de visita de cada promotor.</p>	<p>No tenemos manual de procesos </p>
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Si la página Web buzones de sugerencia, página de Facebook, oficina de libre acceso a la información pública. Evidencia: página Web y redes sociales</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Si se asegura porque se le da seguimiento de donde provienen y que este sellados y firmados. Evidencia: firmas y sellos de los incumbentes requeridos y certificaciones aprobada por los vocales</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Si, Se cuenta con un mural y otros medios por el cual se le da a conocer la información correspondiente. Evidencias: circulares, memorándum, notas de voz por el grupo de WhatsApp y pagina web.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Si, hay un sistema de recibir las quejas y manejo de la misma para darle la respuesta a dicha queja.</p>	

	Evidencia: reunión comité de seguimiento, formulario de página web y se toman anotaciones.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se coordinan periódicamente con los pequeños medianos y grupos de interés Evidencia: fotos, formulario de participación solicitudes.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia.
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	En las diferentes asambleas en conjunto con los grupos sociales se crea una lluvia de ideas para promover opiniones y conocer las necesidades de los grupos de interés. Evidencia: en la asamblea del de consejo barrial, en el desarrollado desarrollo comunitaria en la institución, con el policía nacional.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se crean mesa de trabajos con los grupos de interés (grupos de defensa. Evidencia: fotos y registro de participación	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	Se crean las condiciones entre: CARITAS, CPN, INVI, DEFENSA CIVIL en la cual se han interactuados proyectos en común. Evidencia: Fotos, Videos Y Formularios	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o		No se evidencia

desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		
--	--	--

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
<p>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).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>En una encuesta realizada con la colaboración de la empresa encuestadora Herrera y Asoc., se obtuvo como resultado que un 95 % de los ciudadanos está satisfecho con la imagen global de la institución, 5% el restante fue opiniones indecisos y no de acuerdo.</p> <p>Evidencia: Encuesta realizada</p> <p>Se da a los ciudadanos la oportunidad de sugerir y proponer cambios en los procesos. Para el caso de la recogida de basura, se está tramitando la solicitud de un caso que refirió un cambio de día para el servicio. Además, se amplió el acceso una zona, que no llegaban los camiones, para dar un mejor servicio.</p> <p>Evidencia: Reportes. Anotaciones</p>	<p>No tenemos ventanilla única. No se tabula el buzón de sugerencias.</p>

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se realizó una encuesta y se obtuvo como resultado que un 95 % de los ciudadanos está satisfecho con la imagen global de la institución, 5% el restante fue opiniones indecisos y no de acuerdo. Evidencia: Encuesta realizada por la empresa encuestadora Herrera y Asociados.</p> <p>Los ciudadanos tienen la oportunidad de opinar acerca del servicio en nuestra Página Web Institucional, Facebook, Instagram, y otras redes sociales. Evidencia: Redes sociales Se realiza. Evidencias: documentos. Hemos pautado hacer encuesta ciudadana anual, la cual se ha incluido en el presupuesto anual de la institución. Evidencia: Presupuesto Se evidencia la conformidad de los munícipes con los servicios brindados. Evidencia: resultados de encuesta, captures de comentarios en redes.</p>	<p>No tenemos Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>No se ha mediado</p>
--	--	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

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

<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>La junta implica a los grupos de interés (Junta de vecino, ciudadanos general) para la realización del presupuesto participativo, a través de las Sesiones.</p> <p>Evidencia: Anotaciones de agenda. Registro de participación.</p> <p>Se da a los ciudadanos la oportunidad de sugerir y proponer cambios en los procesos. Para el caso de la recogida de basura, se está tramitando la solicitud de un caso que refirió un cambio de día para el servicio. Además, se amplió el acceso una zona, que no llegaban los camiones, para dar un mejor servicio.</p> <p>Evidencia: Reportes. Anotaciones</p> <p>En la junta hacemos un buen uso de la tecnología a fin de innovar en el servicio a los ciudadanos. Tenemos la Página Web institucional, Redes sociales. En la recepción de la junta tenemos un monitor informativo para los clientes. Correo Electrónico institucional.</p> <p>Evidencia: Monitor. Redes. Email institucional</p> <p>El departamento Desarrollo Comunitario, con frecuencia revisa las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Reportes. Anotaciones.</p>	<p>No hay indicadores. No hay políticas para contratar personal, género o diversidad</p>
---	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Tenemos un horario fijo establecido de atenciones que se adecua a las necesidades de los munícipes. Evidencia; registro de horarios</p> <p>El tiempo de espera para brindar los servicios es bastante reducido y para ello, se involucran todos los departamentos, e ser necesario para atender la necesidad del momento. Evidencia: encuesta de satisfacción.</p> <p>El costo de nuestros servicios es totalmente asequible. Evidencias; recibos de ingresos.</p> <p>Tenemos total disponibilidad y se atienden de forma presencial o viertual. Evidencias: registros de las solicitudes de los servicios.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Tenemos Murales informativos en recepción, Teléfonos donde los usuarios pueden comunicarse con los encargados de los departamentos, Monitor en recepción, Página Web institucional, Redes sociales, donde los ciudadanos pueden conocer los servicios que prestamos, formularios de solicitud. Evidencia: Encuesta realizada. Informativos, Redes sociales, Monitor, Página Web, Grupo de WhatsApp</p> <p>Tenemos creado el departamento de acceso a la información, donde los ciudadanos pueden solicitar las informaciones y se les entrega en el menor tiempo posible.</p>	<p>No tenemos buzón de sugerencias</p>

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Evidencias; copias de solicitudes realizadas y portal web. Se cumple en su totalidad y se establecen objetivos con incentivos. Evidencias. Documentos, incentivos aplicados en nóminas.</p> <p>Hemos realizado numerosos esfuerzos para mejorar la disponibilidad precisión y transparencia de la información. Evidencia: Encuesta realizada. Informativos, Redes sociales, Monitor, Página Web, Grupo de WhatsApp</p>	<p>No se ha realizado.</p>
--	---	----------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>El número de quejas es muy reducido. Las quejas se responden en un margen de tiempo entre 3 días a una semana. Evidencia: Reportes. Reuniones.</p> <p>El número es muy reducido. Evidencias; acuses d recibos de documentaciones recibidas.</p> <p>Se cumple en su totalidad. Evidencias: documentos.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>La institución tiene buena representación. Evidencias; encuestas realizadas</p> <p>Los ciudadanos son involucrados por medio de la celebración de las asambleas dl presupuesto participativo y las visitas de comisiones de las distintas comunidades al director municipal. Evidencias; documentos y registros de visitas.</p> <p>Se reciben comisiones para que presenten sus quejas y dialogar sobre las mismas. Evidencias; registros de visitas.</p> <p>La institución se involucra en su totalidad con los problemas sociales de las distintas comunidades y motiva a la creación de nuevos grupos sociales, se realiza reuniones con la defensa civil, policía nacional y otras organizaciones. Evidencias: registros de juntas de juntas de vecinos y de reuniones realizadas.</p>	<p>No se ha dado a conocer la misión, visión y valores</p> <p>Es un grupo reducido el que se involucra</p> <p>No se ha realizado</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 	<p>Los encargados de los diferentes departamentos asumen con gran responsabilidad. Evidencias. Documentos.</p>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Las tareas de destruyen por departamentos y cada personal es encargado de realizar con eficiencia su labor. Evidencias; nominas donde se nombran los cargos.</p> <p>Siempre estamos adaptados a los cambio. Evidencias: documentaciones.</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se premia ni se reconoce el esfuerzo.</p>
---	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se realiza en su totalidad. Evidencias: documentaciones</p>	<p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>		<p>No tenemos evidencias.</p>

2. Motivación y empoderamiento.		No se motiva a los empleados ni se apoyan para lograr metas personales.
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No se ha realizado encuestas que evidencien esta parte.

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.).		No tenemos evidencias.
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).		No tenemos evidencias.
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).		No tenemos evidencias.
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	El 70% de los empleados se involucra en las mejoras de las actividades. Evidencia: Hoja de participación. Registro de participación de actividades.	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.		Tenemos muchos empleado con falta de conocimientos tecnológicos.
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).		
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		No tenemos evidencias.

<p>personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En el Departamento de Recaudación específicamente, se premia a los recaudadores por meta alcanzada.</p> <p>Evidencia: Facturas de recaudación. Nómina de empleados gratificados.</p>	<p>No se realizan reconocimientos.</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>		<p>No tenemos evidencias.</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No tenemos evidencias.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional,</p>	<p>Se han realizado jornadas de concientización, de limpiezas, se han entregado brochours, se ofrecen ayudas a personas necesitadas. Se apoya al deporte</p> <p>Evidencias: fotos, formularios y documentos.</p>	<p>No se ha medido la percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local,</p>

<p>(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> <ol style="list-style-type: none"> 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.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 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). 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). 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.). 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social. 	<p>Hemos tenido la iniciativa de un proyecto de reciclaje, sostuvimos una reunión con una empresa para estos fines y aún está en proceso de consolidación. Evidencia: Anotaciones. Fotos. Convocatoria desde la Presidencia.</p> <p>La población está satisfecha en este sentido. Evidencia: encuesta realizada.</p> <p>Se realiza participación en los diferentes sectores. Evidencias; encuesta realizada y documentación.</p>	<p>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.). No se ha medido la percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público,</p> <p>No se ha mediado.</p> <p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Hemos hecho acuerdos con el Ministerio de Medio Ambiente, para la forestación de la zona, concientización de los estudiantes a través de charlas en las escuelas, impartidas por el ministerio; hemos hecho socializaciones como junta, en los distintos puntos de la comunidad para crear conciencia del medio ambiente. Hemos hecho contacto con la Policía Nacional para minimizar los daños sonoros, acuerdos con la AMET para viabilizar el tránsito. Con CORASAN para el manejo de la calidad del agua de la comunidad. Hemos hecho un acuerdo con el Ministerio de Cultura para facilitarles el salón para impartir talleres. Tenemos un acuerdo con los sindicatos de choferes para el buen manejo del tránsito. Evidencia: Acuerdos firmados. Fotos. Redes Sociales</p> <p>La institución mantiene las relaciones con diferentes grupos y empresarios del distrito. Evidencias; fotos, documentos y registros de visitas para reuniones.</p> <p>Hemos recibido una cobertura de varios medios de comunicación, televisivo y radial la presentación del “Premio a la Excelencia de Hato del Yaque” que llevamos a cabo de manera local, a los grupos de interés, de aproximadamente 20 minutos, lo cual fue de gran impacto y nos dio una muy buena percepción de parte de los ciudadanos, tanto local como nacional.</p>	

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>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>Evidencia: Fotos. Información en redes sociales. Invitaciones. Cartas. Resumen televisivo</p> <p>Se realizan ayudas a personas necesitadas y de comunidades alejadas.</p> <p>Evidencias: documentos.</p> <p>La junta apoya a todo tipo de persona, sin discriminación ni desigualdad. Se emplean personas de diversas etnias para los trabajos de construcción.</p> <p>Evidencia: documentos.</p> <p>La junta apoya la participación social. Hemos participado con CARITAS, dando colaboración para socialización de sensibilización sobre los desechos sólidos, Con CORASAN para el manejo de la calidad del agua de la comunidad. Hemos hecho un acuerdo con el Ministerio de Cultura para facilitarles el salón para impartir talleres.</p> <p>Tenemos un acuerdo con los sindicatos de choferes para el buen manejo del tránsito.</p> <p>Evidencia: Acuerdos firmados. Fotos. Redes Sociales</p> <p>Buscar buenas prácticas compartidas. Las instituciones con las que se han establecido alianzas, nos refieren a otros grupos de interés para que colaboremos con ellos. El Alcalde ha participado en escuelas y grupos sociales. Ha participado como conferencista, compartiendo buenas prácticas con FEDODIM, Ayuntamiento de Santiago, Consejo Barrial, y dando charlas de sensibilización en escuelas públicas, y a la comunidad.</p>	<p>No se realiza.</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>Evidencia: Fotos. Registro de participantes. Redes sociales.</p> <p>Hemos impartido charlas de diversos temas para concientizar a los ciudadanos, como charlas sobre la tipificación sanguínea y la tipificación misma, impartida por una empleada, estudiante de Bioanálisis. Hicimos un operativo médico con SENASA. Colaboramos con la Universidad PUCMM, para prevención de enfermedades, para la cual fueron convocados los ciudadanos. Diversos Operativos Médicos con Salud Pública.</p> <p>Evidencia: Registro de participación. Fotos. Convocatoria</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
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>Junta presta servicios en donaciones como ataúdes, órdenes de compra de productos de primera necesidad, medicamentos, viviendas entre otros. Junta presta servicios Un 95% de los ciudadanos/clientes asimilan la calidad y la cantidad de los servicios presado como bueno y valido. Servicios ofrecidos</p> <p>Evidencias: encuesta realizada</p> <p>La junta presta servicios. En la parta de ornato en contenes, vivienda fúnebre participaron sectores.</p>	

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Trabajamos con el presupuesto participativo se trabajó</p> <p>Evidencias: encuesta realizada.</p> <p>Un 92.5% considera que los servicios de recolección de desechos sólidos, se cumplen los estándares requeridos.</p> <p>Evidencia: encuesta realizada.</p> <p>Se cumple con todos los acuerdos pautados por la institución y organizaciones.</p> <p>Evidencias: fotos, contrato por escrito</p> <p>Un 95% de los ciudadanos/clientes confirman la calidad y la cantidad y el impacto que han tenido los servicios ofrecidos como bueno y valido.</p> <p>Evidencias: encuesta realizada, fotos, reporte.</p> <p>Buenas prácticas compartidas, con otras instituciones.</p> <p>Evidencia: documentaciones.</p>	<p>No tenemos evidencias.</p>
---	--	-------------------------------

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>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).</p>	<p>El líder respecto a los resultados de la encuesta tomando en consideración la prioridad le ha dado respuesta a un 65%.</p> <p>Evidencias: fotos, solicitud, documentos</p> <p>Hemos respondido con la eficiencia y eficacia requerida por el recurso ya presupuestados en base a los recursos disponibles y trabajando con apego a las leyes 176-07, 41-08, ley de compra y contrataciones a las normas establecidas de las organizaciones fiscalizadoras.</p>	<p>No tenemos carta de compromiso, no tenemos manual de procesos,</p>

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>Evidencias: documentos, presupuesto, informes trimestrales, las leyes, reportes, requisición, solicitud requerida</p> <p>Compartimos una buena práctica , Estamos en proceso de la nueva implementación de una planta de reciclaje para procesamientos y conversión de desechos sólidos municipales (MSW) con la compañía RIDGE PARTNER LINEA NOROESTE, S.R.L. para la obtención de pellets, biocombustible empleados para la generación de diésel sintético lo cual va a permitir reducir mano de obra, espacio, publico, esfuerzo humano y generar nuevos ingresos para el distrito municipal, monitoreando y evaluando los equipos anualmente, aplicando la <u>degradación</u> contable a todos los que pertenece a la institución.</p> <p>Evidencia: contrato con dicha compañía, fotos</p> <p>Se cumple con todos los acuerdos pautados por la institución y organizaciones.</p> <p>Evidencias: fotos, contrato por escrito</p>	<p>No se ha realizado hasta el momento</p> <p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p> <p>No tenemos evidencias.</p>
--	---	--

9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Si se han estado logrando los objetivos a la ejecución presupuestaria presentada a las organizaciones fiscalizadores. Evidencias: informes, presupuesto.	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.		No se han realizado
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Se realizan las compras y contrataciones a través de varias cotizaciones para realizar comparaciones y adquirir las de mejor costo y calidad. Evidencia: facturas, documentos.	

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.