



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**JUNTA MUNICIPAL LA CALETA**

**FECHA**

**05 DE MARZO 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 esta Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

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

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

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"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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</li> </ol>	<p>Hemos desarrollados la misión y la visión de la organización. Revisada y aprobada por la Sala Capitular Anterior. La hemos socializados a través de murales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Presupuesto y murales.</p> <p>Hemos establecido el marco de valores: Transparencia, Igualdad, Solidaridad, Respeto, Integridad, Honestidad, Trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Mural. Departamento de RRHH y Página Web</p> <p>Hemos socializado misión, visión, valores, a través de murales (primer piso y en diferentes departamentos) y brochures, está en nuestro presupuesto.</p> <p><b>Evidencias:</b> Mural. Brochures. Página Web</p> <p>Se han emitido circulares relativas a la vestimenta, horarios, charlas de comportamiento y servicio al cliente. Se aplican las disposiciones de la Ley 41-08,</p>	<p>No se ha implicado a los grupos de interés.</p> <p>No hemos revisado la misión y la visión, ni los valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos</p> <p>No contamos con un manual de conducta. No tenemos Comité de Ética.</p>

<p>cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>de Función Pública. Tenemos un registro manual para el registro de asistencia y horario.</p> <p><b>Evidencias:</b> Registro, fotos, certificados de Aplicamos lo establecido en la Ley 41-08, recibimos información por el Facebook, donde manejamos las denuncias de los munícipes, se revisan las documentaciones (facturas, recibos), paralelo con el sistema. Se dispuso una medida en el Dpto. de Inspección, de no recibir valores (dinero), solo recibir la notificación, los pagos deben realizarse directamente en la caja.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones del Director (alcalde) indicando que lo pagos solo se reciben en la caja, Sistema Instalado para tales fines, Contrato y cheques pagados a los dueños del sistema SIAFIN</p> <p>En la junta se refuerza la confianza y lealtad. El síndico actual y la vice alcaldesa han hecho la declaración jurada, el tesorero municipal también ha hecho su declaración de bienes, las cuales reposan en el departamento de consultoría jurídica</p> <p><b>Evidencias:</b> Declaraciones juradas. También las fotos y videos de las reuniones generales y departamentales y las actas pero de las reuniones recientes, ya que empezamos a hacerlas luego de las orientaciones que nos dieron ustedes el MAP.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</li> <li>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</li> <li>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</li> <li>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</li> <li>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</li> <li>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</li> </ol>	<p>Contamos con una Estructura Organizativa aprobada por el MAP, contamos con Manual Funciones departamental.</p> <p><b>Evidencias:</b> Estructura Organizativa. Manual de funciones. Plan de Desarrollo del Municipal.</p> <p>No hemos solicitado al MAP nos visite para la actualización de la Estructura Organizativa, ya que presenta áreas que deben ser redefinidas y otras agregadas</p> <p>Tenemos indicadores que presentamos en la memoria presentada 2016-2017: Inversiones realizadas, ayudas y donaciones, sueldo al personal, servicios prestados (parques, cementerios, operativos de limpieza) cantidad de letreros colocados, lámparas colocadas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Memoria 2016-2017</p> <p>Estamos aplicando La herramienta de gestión de calidad modelo CAF, hemos impartido el taller a todo el personal.</p> <p><b>Evidencias:</b> Registro de participantes del taller, fotos.</p> <p>Actualmente tenemos implementado el SEAFIM, para manejar los diferentes departamentos.</p>	<p>No hay evidencia de que La estructura organizativa está actualizada.</p> <p>No se han definido los procesos.</p> <p>No hemos solicitado al MAP nos visite para la actualización de la Estructura Organizativa, ya que presenta áreas que deben ser redefinidas y otras agregadas</p> <p>No existe, no hemos desarrollado un sistema de gestión de la información que mida los riesgos, ni se monitorean los logros y objetivos operativos de la organización.</p> <p>No hemos formulado ni alienado la estrategia de administración electrónica con los objetivos operativos</p>

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>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><b>Evidencias:</b> Reporte emitidos. El Sistema en función. Hemos generado las condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de los proyectos y el trabajo en equipo, hacemos reuniones interna. Hacemos reuniones de género para tratar temas de interés común de los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos. Videos. Publicaciones en Facebook oficial de la junta municipal. Hemos creado las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz. Se emiten comunicaciones escritas informando cada situación, ya sea una invitación, convocatoria etc. Tenemos página Web institucional, un Facebook para publican las actividades, asimismo los ciudadanos hacen sus sugerencias y opinan acerca de la gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b> Página Web. Facebook. Fotos de reuniones. Convocatoria a reunión. Invitaciones a reuniones. Hacemos reuniones generales con todo el personal reuniones de aéreas y de Funcionarios.</p> <p>Comunicamos las iniciativas del cambio y los efectos esperados en los empleados, y los demás grupos de interés. Al inicio de nuestra gestión hicimos un levantamiento de información, donde cada departamento hizo una evaluación de su área para identificar los cambios necesarios. Se declaró el distrito</p>	<p>No se ha Realizados</p>
--	---	----------------------------

	<p>municipal La Caleta en estado de emergencia, y de acuerdo a esa condición, se hizo una re estimación presupuestaria, debidamente aprobada por el Concejo de Vocales, mediante la resolución 05-2016. Se documentó un video sobre las condiciones del municipio y convocó a la prensa y se le entregó ése video.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos del estado de la institución. Videos. Notas de prensa informativa de lo encontrado en la evaluación. Presupuesto de gastos. Cheques emitidos.</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</li>   <li>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</li> </ol>	<p>En la junta se cuida la imagen de lo que queremos que sea la comunidad. Los directores, encargados de áreas ofrecemos los servicios con eficiencia y calidad, guiándonos por las normas y los procedimientos. El Alcalde da un buen ejemplo de cercanía con los ciudadanos, involucrándose en los trabajos de la junta. Se han establecido horario y días para que los munícipes puedan compartir sus inquietudes y problemáticas con el síndico.</p> <p><b>Evidencia:</b> Agenda de trabajo del alcalde.</p> <p>En Esta Institución reina un ambiente de respeto, confianza y armonía laboral. El Alcalde predica con el ejemplo, modelando con su conducta la misión y los valores de la institución. El alcalde hace convocatorias periódicas con el personal. Para los casos de conflictos, convoca a las personas</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>involucradas. Para los casos de actividades importantes de la institución, el alcalde emite un comunicado para tales fines.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias. Actas de reunión del consejo. Fotos y videos.</p> <p>En este 1er. Año de gestión, las autoridades, han mantenido una fluida comunicación, con los empleados en el sentido de informar, cada decisión importante y los motivos, pros y contra de cada acción a tomar. Por ejemplo, las reuniones realizadas para el pago de las prestaciones laborales a los empleados de la pasada administración.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reuniones de pago de Prestaciones Laborales, Reunión para mostrar Proyecto de la Construcción del Hospital.</p> <p>Hemos brindado apoyo, proporcionado las herramientas tecnología, material gastable y el mobiliario, para que puedan desarrollar sus tareas, planes y objetivos. El encargado de planificación solicitó a cada departamento un informe de las necesidades de equipos y mobiliarios de oficina de cada uno de los departamentos. Se hace un evaluación periódica de las necesidades de herramientas de trabajo de Ornato, Transportación, Obras Municipales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Cheques emitidos a proveedores. Reporte de necesidades detectadas. Presupuesto 2018. Cotizaciones. Facturas.</p>	<p>No se 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>Cada empleado tiene asignada sus tareas y en algunos casos, le corresponde asumir y Realizar otras de más responsabilidad delegada por su superior. Se asigna a la persona indicada para cubrir los puestos de aquellas personas que estarán de acciones El personal que sale de vacaciones, debe entrenar la persona asignada para tales fines.</p> <p>En la junta se refuerza la confianza y lealtad El síndico actual y la vice alcaldesa han hecho la declaración jurada, el tesorero municipal también ha hecho su declaración de bienes, las cuales reposan en el departamento de consultoría jurídica</p> <p><b>Evidencia:</b> Declaraciones juradas. Manual de funciones. Acciones de personal. Disposiciones administrativas. Memorandum.</p>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Hemos solicitado cursos, talleres, charlas etc.</p> <p><b>Evidencia:</b> En la junta se anima al personal para que desarrolle sus competencias. Se imparten talleres dentro de la institución, se les envía fuera de la institución para capacitaciones. Hemos impartido un taller CAF para todo el personal de la junta. El Alcalde asistió a la XXII Congreso internacional del CLAD, celebrado en noviembre. Actualmente el contador interno y el tesorero municipal, están tomando un diplomado Especialización Técnica en Tesorería, para desarrollar sus competencias.</p>	

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Registro de participaciones de los talleres. Solicitud de diplomado. Registro de participantes del Taller CAF. Invitación a congreso.</p> <p>Si realmente se da casi en todas las aéreas, se nota el interés y la apertura a recibir ideas y convertirla en acciones. El encargado tecnología sometió dos proyectos al despacho del alcalde, los cuales están para ser ejecutados. Se le sugirió al alcalde reparación de los equipos de laboratorio e imágenes, para poder reactivar el servicio a los ciudadanos. El alcalde recuperó los puestos internos del mercado municipal que estaban rentados a un sola persona, a fin de que haya equidad entre los ciudadanos y sean beneficiados más familias con las oportunidad de trabajo y diversidad de alimentos para la venta a la comunidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Documentación de Proyectos y aprobación por alcalde. Diagnóstico de los equipos a reparar. Cheque emitidos.</p> <p>Este año, en el inicio de agestión, en el mes de abril, se entregaron reconocimiento a las secretarias, valorando su esfuerzo, a pesar de las precariedades que encontramos, a nuestra llegada.</p> <p><b>Evidencias:</b> Certificados entregados Fotos y videos.</p> <p>En la Junta se presta un cuidado especial a las personas despavoridas. Las embarazadas se les otorgan los permisos pertinentes a su estado de gestación, para las consultas periódicas y seguimiento. Se da facilidad de horario a los empleados que están cursando</p>	
--	--	--

	estudios y para asistir a las capacitaciones requeridas para puesto. <b>Evidencias:</b> Solicitud de permisos. Horario del empleado en cuestión. Carta de aprobación de solicitud de permiso.	
--	--	--

**SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li>   <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> </ol>	<p>Muchas de estas necesidades fueron analizadas y discutidas en la PPM. En las asambleas efectuadas en la institución y la asamblea llevada a cabo por los bloques de junta de vecinos, se hace un análisis de las necesidades de los ciudadanos para darle solución a las problemáticas. Se le asigna el pago para cubrir el gasto según la solución que proceda y se le hace entrega de una orden de compra del proveedor.</p> <p><b>Evidencias:</b> Actas de Asambleas. Cabildo abierto de esas obras. Fotos y videos. Órdenes de compra. Cheques otorgados a los bloques de junta de vecinos.</p> <p>Se desarrolló una Política de educación ciudadana, para eliminar los vertederos improvisados dentro de la comunidad, estableciendo estrategias para evitar la reincidencia de esos vertederos. Hemos identificado la necesidad de dos centros para Atención a la Primera Infancia y la Familiar y Comunitaria, en colaboración con INAPI, de fecha 17 de noviembre del 2017. Se le asignaron dos locales, uno que será cedido</p>	<p>Tenemos que trabajar el Plan de Desarrollo</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>próximamente al INAPI, para que pudieran establecerse los centros CAFI, Están identificadas en el plan de desarrollo</p> <p><b>Evidencia:</b> Contrato de cesión de locales. Política de educación ciudadana aprobada por el alcalde. Letreros.</p> <p>Los recursos se manejan bajo el cumplimiento del presupuesto municipal así como lo establecido en la Ley 176-7, en cuanto a la partida del PPM, Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Partidas contempladas en el Presupuesto correspondiente a cada año fiscal, el cual esta subido en la plataforma de la DIGEPRES, así como también en la página web de esta junta municipal. donde contempla esas partidas y cada programa donde deben realizarse las diferentes operaciones del gasto. También las relaciones mensuales de compras y el plan anual validado por la DGCP</p> <p>Cada empleado tiene sus responsabilidades asignadas, a través del manual de funciones del departamento de RRHH.</p> <p><b>Evidencia:</b> Manual de funciones</p> <p>En la actualidad el departamento Jurídico, está trabajando junto a la Asociación de abogados de la Caleta, para elevar el Distrito a Municipio. Tenemos un anteproyecto de ley, para lo cual se hizo el censo de la ONE, para tales fines en el 2010, y se hizo la solicitud de la certificación a la ONE.</p>	<p>No se involucra a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización</p>
---	--	---

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Elaboración de Anteproyecto de ley.</p> <p>El director de la Junta, así como los Vocales y encargados de ares, asisten y participan, según las invitaciones que se reciban, de las juntas de vecinos, escuelas, Clubes</p> <p><b>Evidencia:</b> Invitaciones. Fotos y videos. Reconocimiento de participación.</p> <p>Lo hacemos a través de las redes, específicamente Facebook, y en el portal oficial de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Pagina Web. Facebook. Mural</p> <p>Ofrecemos información de nuestros servicios y procesos, para que el ciudadano se sienta acompañado en todo momento.</p> <p><b>Evidencia:</b> Pagina Web.</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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Tenemos identificados los grupos de interés relevantes. Trabajamos mano a mano con la junta de vecino, con la iglesia, el PMR (Prevención Mitigación y Respuesta de Desastre. Trabajamos con los clubes deportivos para apoyar los deportes. Hacemos cabildo abierto con las diferentes</p>	<p>No hay evidencia de que se haya comunicado a la organización los grupos de interés relevantes</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>Se recopila la información acerca de las necesidades de los ciudadanos en las Sesiones que se llevan a cabo según la necesidad de la comunidad. También hacemos sesiones internas para discutir las problemáticas de los ciudadanos y asuntos internos, para los casos de contrataciones que requiera ser aprobada por el concejo. Evidencia: Actas. Resoluciones y ordenanzas municipales</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>En la junta nos mantenemos al día con las políticas legales y socio-culturales. Hacemos cumplir las normativas para la regularización del tránsito, uso de las vías y espacio público, estacionamiento en zonas restringidas. <b>Evidencia:</b> Ordenanza 01-2017.</p>	
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Se recopila información a través del Facebook institucional, a través de solicitudes por escrito. En la Sesiones llevadas a cabo en la junta. <b>Evidencias:</b> Facebook. Solución de quejas</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>Se involucra a los grupos de interés a través de las sesiones y reuniones personalizadas con el alcalde o los funcionarios correspondientes. Los ciudadanos traen sus quejas por escrito y se les da una solución adecuada. Hacemos un levantamiento de información para hacer un uso adecuado de los recursos y el presupuesto participativo. <b>Evidencias:</b> Fotos y videos. Asamblea. Registro de participantes. Presupuesto</p>	

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

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

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> <li>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</li> </ol>	<p>Se involucra a los grupos de interés a través de las sesiones y reuniones personalizadas con el alcalde o los funcionarios correspondientes. Los ciudadanos traen sus quejas por escrito y se les da una solución adecuada.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos y videos</p> <p>En este sentido, todas las operaciones que realizamos y accionamos de la Institución tienen sus recursos asegurados, ya que tratamos de trabajar en base a lo planificado.</p> <p><b>Evidencia:</b> Presupuesto 2017. Documento de ejecución. Informe a las autoridades pertinentes.</p> <p>Se involucra a los grupos de interés a través de las sesiones y reuniones personalizadas con el alcalde o los funcionarios correspondientes. Los ciudadanos traen sus quejas por escrito y se les da una solución adecuada. Hacemos un levantamiento de información para hacer un uso adecuado de los recursos y el presupuesto participativo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos y videos. Asamblea. Registro de participantes. Presupuesto. Actas.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evalúan las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados</p> <p>No se han aplicado métodos de medición del rendimiento de la organización. No se llevan estadísticas</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"> <li>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Hemos desarrollado planes y programas con objetivos y resultados en las diferentes áreas de manera informal, ya que no todas las aéreas dejan por escrito los planes trazados.</p> <p>Comunicamos de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización, a través de comunicaciones escritas y convocatorias de los departamentos correspondientes, para informar reuniones generales y específicas de ciertos departamentos, así como reuniones internas de trabajo y actividades, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b> Las Asambleas. Fotos y videos. Rendición de cuentas.</p>	<p>No se tenemos Plan Municipal de Desarrollo. No se ha realizado POA general, POA por áreas</p> <p>No se ha hecho el Plan Municipal de Desarrollo. No se ha realizado POA general, POA por áreas.</p> <p>No se evidencia</p>

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>En la planificación que hacemos, se toman en cuenta los cambios que puedan surgir a fin de dar prioridad a las necesidades de primer grado que se presenten en la comunidad. Hacemos planes flexibles. Por ejemplo en los casos de siniestros, para el huracán María, se hizo una reorganización para poder cumplir con los imprevistos para reforzar las instalaciones de la junta y asimismo las viviendas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Solicitud de logística de PMR. Cheques emitidos. Puestos de socorro. Órdenes de compra de material a utilizar para reforzar estructuras. Reuniones con la Fundación Plenitud y FEDODIN Con los miembros de la comisión de PMR</p>	<p>No se ha desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización. No llevamos estadísticas</p> <p>Hemos evaluado esas necesidades, pero nuestro error ha sido no plasmar o documentar, esas evaluaciones</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Durante el taller de Ética Gubernamental, compartimos la experiencia de la alcaldía de Pantoja, del Programa Conoce tu ayuntamiento, y se compartió esta iniciativa con el alcalde y está en proceso de ejecución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Participación en Taller. Documentación de proyecto en proceso.</p>	

2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No monitorizamos de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la, demanda externa de innovación y cambio
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
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.).	Lo hacemos, todas nuestras operaciones están aseguradas con los recursos. En la institución hacemos la planificación de manera adecuada, a fin de evitar que sean devueltos los cheques emitidos. <b>Evidencia:</b> Presupuesto	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Hemos iniciado la mejora continua implementando la herramienta CAF, impartiendo el taller a todo el personal. Se imparten talleres y se da facilidad a los empleados para que se capaciten. <b>Evidencia:</b> Registro de participación. Constancias de permisos	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Tenemos implementado el Sistema SEAFIM, para mejorar la transparencia y eficientizar los servicios. Trabajamos en la plataforma de DIGEPRES, donde se envían los documentos escaneados. Estamos trabajando en la implementación de una página Web nueva donde tendremos un enlace al Sistema Acceso Información Pública SAIP. <b>Evidencia:</b> Página Web. Sistema SEAFIM.	
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.	Tenemos implementado el Sistema SEAFIM, para mejorar la transparencia y eficientizar los servicios. Trabajamos en la plataforma de DIGEPRES, donde se envían los documentos escaneados. Estamos trabajando en la implementación de una página Web nueva donde tendremos un enlace al Sistema Acceso Información Pública SAIP.	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias,</p>	<p>Se hace un análisis de las necesidades del personal para los diversos casos. Para las licencias de maternidad se prevee con anticipación la persona que cubrirá esa persona, de presentarse la condición del personal, para la temporada alta que es diciembre, se hace una reubicación y se reprograman los horarios laborales, y se determina si se trabajarán los fines de semana, para los casos de ORNATO y Limpieza.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reporte de personal que trabaja las horas extras. Pagos de compensación</p> <p>Esta implementado, el departamento de RRHH tiene los archivos relacionados a los horarios de los empleados que asisten a la universidad, se le pide la hoja de selección se notifica al departamento correspondiente, con relación a los permisos de paternidad,</p>	

<p>igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>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:</li> </ol>	<p>procedemos como establece la Ley, esta Alcaldía ha dado la oportunidad a hombres y mujeres, de ocupar y dirigir Departamentos que en la mayoría de los ayuntamientos son ocupados por hombres, por ejemplo, los departamentos de Obras Publica, Ornato y Limpieza y el Administrativo y Financiero son mujeres las que están a su cargo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Diversidad de género en los puestos de trabajo. Permisos otorgados. Acción de personal.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se ha desarrollado e implementado una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>No se apoya 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>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
--	--	--

género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).		
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Cada empleado está desempeñando sus funciones en el área, acorde con sus conocimientos, <b>Evidencia:</b> Evaluaciones, curriculum, que reposan en cada expediente de los del Departamento de Recursos Humanos.	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	En el mes de diciembre iniciamos los trabajos para hacer nuestra POA 2018, en la que hemos incluido solicitar cursos y talleres al INAP, así como también talleres de Violencia Intrafamiliar, a las comunidades <b>Evidencia:</b> Actas de las reuniones realizadas para estos fines.	
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.		No se evidencia
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización		No se evidencia

ación, los ciudadanos/clientes y socios/colaboradores.		
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).		No se evidencia
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.		No se evidencia
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).		No se evidencia
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.	Tenemos ciertas actividades planificadas e incluso se han impartido charlas de Género. <b>Evidencias:</b> Redes, nuestra cuenta de facebook, fotos y videos. Nos falta desarrollar técnicas de comunicación, en las áreas de Gestión de riesgos	
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 análisis costo/beneficio.		No se evidencia
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia

### 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.	Se hacen reuniones departamentales, asimismo tenemos un grupo de Whatsapp para compartir información de manera general. El alcalde se reúne con el personal cada tres meses y en caso de urgencias se	



	<p>improvisa una reunión para los fines de lugar.</p> <p><b>Evidencias:</b> Grupo creado. Agenda. Fotos y videos.</p>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Para el departamento de Obras Municipales se hacen reuniones para compartir ideas y discutir los proyectos en proceso de ejecución. Los departamentos han formado grupos de WhatsApp para diversos temas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Grupos creados</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>		No se evidencia
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Hacemos reuniones generales para determinar el pago de las prestaciones laborales, donde participaron los vocales, todos los empleados y una comisión de los ex empleados. Se hizo una reunión departamental para crear una comisión institucional para manejar los diferentes conflictos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos y videos, acuerdos, pago de prestaciones.</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>		No se evidencia
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>		No se evidencia
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Es prioridad para nosotros, el bienestar de nuestros empleados y su seguridad es nuestra responsabilidad. Las oficinas están ambientadas para una jornada laboral, cumpliendo los estándares para esos fines.</p>	

	<p>La infraestructura de la organización es la adecuada, permitiendo seguridad e higiene durante la actividad laboral. Contamos con una planta eléctrica, tenemos inversor para el caso que la planta no pueda funcionar, a fin de que no se detengan las operaciones de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Mobiliario y equipamiento de oficina. Infraestructura. Planta eléctrica. Inversor</p>	
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.	<p>El departamento de recursos Humanos, en ese punto, está documentado y en los casos de empleados que son estudiantes, es flexible con las horas de el o los días que tiene clases (según la hoja de selección)</p> <p><b>Evidencias:</b> Copias del horario que entregan a los empleados que son estudiantes el departamento de recursos humanos.</p>	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>En la Junta se presta un cuidado especial a las personas desfavorecidas. Las embarazadas se les otorgan los permisos pertinentes a su estado de gestación, para las consultas periódicas y seguimiento. Se da facilidad de horario a los empleados que están cursando estudios y para asistir a las capacitaciones requeridas para puesto.</p> <p><b>Evidencia:</b> Solicitud de permisos. Horario del empleado en cuestión. Carta de aprobación de solicitud de permiso</p>	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No se evidencia

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	La Institución mantiene comerciales, con los proveedores locales que están registrados y regularizados de acuerdo a lo establecido con la Ley de Compras y Contrataciones, donde establece que debe ser proveedor de Estado, y Estas al día con el pago de sus impuestos. Al igual de los contratistas. <b>Evidencias:</b> Electro Ferretería y Block Wilson, Cerámicas y Baños Bolívar, Venta de Gomas y Repuestos Eliseo, Productos Annelis, Inversiones Valcar, Caucedo TrucParts, Ing. Yederling. Alondra, Ing. Elias Pacheco, Francis Electricos y Equipos, entre otros	
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.	Tenemos un acuerdo con INAIPI, para asistencia a la primera infancia, asimismo se hizo un acuerdo con la Procuraduría General de la República para la instalación de una Fiscalía Barrial, para lo cual se les cedieron lo locales que ocupan actualmente. Tenemos proyecto un acuerdo con la Oficialía Civil para emisión de actas de nacimientos a personas no declaradas. Actualmente tenemos un proveedor para los equipos y material gastable, así para material de construcción y eléctrico, para los repuestos de los vehículos en caso de daños, tenemos los proveedores locales de combustibles. <b>Evidencias:</b> Acuerdo con	

	INAPI. Acuerdo con la Procuraduría. Contrato de alquiler de locales.	
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.	Estamos asociados a FEDODIM, para la asesoría y capacitación técnica de los técnicos y directores, y ADOVA, para asesorar a los vocales de la junta en cuestiones de sus competencias. <b>Evidencia:</b> Miembros en directiva	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se evidencia
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se evidencia
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se evidencia
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Durante el taller de Ética Gubernamental, compartimos la experiencia de la alcaldía de Pantoja, del Programa Conoce tu ayuntamiento, y se compartió esta iniciativa con el alcalde y está en proceso de ejecución. <b>Evidencia:</b> Participación en Taller. Documentación de proyecto en proceso.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	En la Junta nos regimos por la ley de contratación, el 90 % de nuestros proveedores, están al día con sus pagos de impuestos y registrados en Compras y Contrataciones con su RPE. <b>Evidencia:</b> Contratos.	

**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 se evidencia
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	<p>La junta les da apoyo a las asociaciones de Juntas de vecinos, clubes deportivos, iglesias. Hemos colaborado con la escuela para el alquiler de transporte para actividades, asimismo colaboramos este año con la Escuela Francisco del Rosario Sánchez, con materiales de construcción.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos y videos de actividades. Documento de Solicitud. Cheques y fotos de la ayuda para la construcción</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>Como este es nuestro 1er. Año, hasta ahora lo hemos realizado sondeos, se hicieron las consultas y asambleas pertinentes, en el proceso de escogencias de las obras del presupuesto participativo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos y videos de actividades. Documento de Solicitud. Cheques y fotos de la ayuda para la construcción. Obra seleccionada del presupuesto participativo</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.).		No se evidencia
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	<p>En la Junta aseguramos la transparencia del funcionamiento, Hacemos informes mensuales y trimestrales por las redes, pagina etc., Hacemos memoria anual, la cual</p>	

preparación y publicación de la información en Intranet).	fue difundida en varios canales de televisión local, Canal (3) de Boca Chica. El alcalde y la vice alcaldesa hacen su rendición de cuentas. En el Facebook de la institución se publica la memoria anual. <b>Evidencia:</b> Memoria Anual. Facebook. Informes.	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No se evidencia
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.		No se evidencia
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se evidencia

#### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Las operaciones y estrategias de la Junta están vinculadas y de la mano con nuestros objetivos a favor de la comunidad. <b>Evidencia:</b> La ejecución Presupuestaria, donde refleja que cada devengado y pagado está debidamente justificado, con los documentos que certifican que se optó por buena calidad y precio y servicio.	

2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se evidencia
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p><b>Evidencia:</b> A través de las ejecutorias diarias, las cuales son enviadas mensual y trimestralmente a los organismos, correspondientes, como Contabilidad Gubernamental, DIGEPRES, Cámara de Cuentas, Contraloría General de la Rep. Etc. Además de que todas las operaciones que realizamos lo hacemos a través de un sistema informático de los que están Aprobados por los organismos, primero utilizamos GESADAY y actualmente estamos trabajando con SIAFIN.</p>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorro de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Las contrataciones de bienes y servicios Así como todas las compras que realiza la institución, está debidamente analizada, evaluada, documentada y sustentadas por procedimientos y procesos requeridos, precisamente para que cada responsable de ella pueda buscar las mejores Opciones, precios, condiciones etc. A fin De garantizar el buen uso de los Recursos económicos, que nos han sido confiados y de los cuales debemos rendir Cuentas. <b>Evidencia:</b> Todos los cheques y gastos de las contrataciones, compras y todas las erogaciones de fondos, que Cumplen con lo antes descrito los Cuales reposan en los archivos del Departamento de Contabilidad.</p>	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>Contamos con el Presupuesto correspondiente al año fiscal, el cual tiene a su vez contemplado el Porcentaje asignado según Ley al Presupuesto Participativo Municipal. En relación los presupuestos de proyectos Cada una de las obras que esta contenidas en el presupuesto General, tiene Elaborado su</p>	

	esupuesto <b>Evidencia:</b> Copia del presupuesto, cuanto a Genero trabajamos de acuerdo al Porcentaje establecido por la Ley 4%, dentro de lo cual esta esa parte de Genero.	
6. Delegarydescentralizarlasresponsabilidadesfinancieras manteniendoun controlfinancierocentralizado.	Cada área, cumple con sus responsabilidades, la División de Compras, el departamento administrativo y Financiero, así como el departamento de Contabilidad y departamento de Control Interno, que son los que intervienen en casi todos las operaciones y erogaciones que se realiza en la institución. <b>Evidencia:</b> Expediente de pago y cheque que reposa en Los archivos de contabilidad.	
7. Fundamentarlasdecisionesdeinversiónyelcontrolfinancieroenelánalisiscosto- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Los datos que incluimos, es la ejecución mensual y trimestral de Gastos e Ingresos <b>Evidencias:</b> Informes mensuales y Trimestrales, de Ejecución presupuestaria, que enviamos a los Organismos correspondientes y los Cuales están subidos a nuestra página Oficial.	
8. Incluirdatosderesultadosenlosdocumentospresupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		Esto lo hacemos, pero debemos implementar, un sistema de gestión, es decir almacenamos la información, pero no hacemos evoluciones del

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollarsistemaspara gestionar,almacenar,manteneryevaluarla informaciónyelconocimientodelaorganizacióndeacuerdo conlaestrategiay losobjetivosoperativos.</li> <li>2. Garantizarquelainformacióndisponibleexternamentesea recogida,procesada, usadaeficazmente y almacenada.</li> </ol>	Tenemos respaldada todas las informaciones en cuanto a las operaciones Contables y	No se evidencia



<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>financieras <b>Evidencia:</b> Sistema SIAFIN, a demás hacemos backup, en el Servidor. Ejemplar de cada informe, tanto mensual como trimestral que enviamos a los Organismos, también tenemos ejemplares, de las nóminas por mes, archivada físicamente y cada departamento tiene copia de las comunicaciones, oficios, cartas, invitaciones, memorándum que tramita, etc. Por último también están subidas a la página web.</p> <p>Los ciudadanos pueden informarse, a través <b>Evidencias:</b> Página oficial, facebook, así como también de Libre acceso a la información, de las publicaciones que hacemos en el mural de la Institución y de las fotos y videos que publicamos</p>	<p>No se evidencia</p> <p>Podríamos mejorar esta parte, hasta ahora solo usamos los canales como correos electrónicos, redes, flotas, se ha propuesto un periódico interno, pero aún no se ha materializado</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
---	--	---

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</li> <li>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</li> <li>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> </li> <li>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</li> <li>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</li> <li>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</li> <li>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</li> </ol>	<p><b>Evidencia:</b> Redes, cuentas de Facebook, pagina web.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>En el edificio principal, están contenidas la parte administrativa, financiera, legal, normativa y recaudadora. Contamos con varios locales, donde funcionan otras dependencias, como cultura, juntas de vecinos, relación con la comunidad, departe, Dpto. de Ornato; además pagamos un local donde funciona el Centro Médico Municipal y tenemos un taller para los arreglos de los equipos de la Instrucción y donde funciona el departamento de Transportación, desde ahí se hace el despacho de combustible, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b> los munícipes acuden a las oficinas donde le corresponde resolver la situación presentada o el servicio requerido, es por esto que en el edificio principal funcionan las áreas más frecuentadas como: la administración, obras, tesorería, caja, jurídico, inspección, entre otras. Cada encargado y coordinador realiza sus labores y funciones hasta donde está facultado y autorizado, para que de esta manera el servicio sea rápido y eficiente. El Centro Médico Municipal está ubicado en la calle principal de Este Distrito, para que los</p>	

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>demás sectores se les faciliten llegar, ya que es una zona céntrica.</p> <p>Es parte de nuestras responsabilidades, velar y proteger los bienes de la institución, ya que estos son patrimonio de la comunidad, por lo tanto contamos con un personal calificado en las áreas de mantenimiento, tecnología, el departamento de obras públicas Municipales y el departamento de seguridad, para responder por esto <b>Evidencias:</b> la institución cuenta con ebanistas, plomeros, pintores, 2 electricistas, para resolver los problemas que se presenten, así como también la encargada del departamento ingeniería y obras se mantiene supervisando y resolviendo los problemas de las diferentes comunidades y los ciudadanos clientes que solicitan o denuncian una situación a través de comunicaciones escritas.</p> <p>El encargado del departamento de Transportación, supervisa que cada vehículo de esta Institución, salga en horarios laborables y a realizar su asignación de trabajo, así como el regreso de cada chofer con el vehículo, para fines de amanezca en transportación, hasta su nueva tarea el día</p>	<p>No hemos asegurado un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos No tenemos rampas de acceso para discapacitados</p>
--	--	---

<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>siguiente <b>Evidencia:</b> el transporte Público ASOCHOCAMPOLINDO pasa a una esquina del edificio principal, por el frente del Centro Médico y justo por el frente de la Funeraria Municipal.</p> <p>Estamos en una zona céntrica, por lo que facilita, el transporte y llegada al edificio, consideramos que es fácil para los munícipes y visitantes llegar. <b>Evidencia:</b> el transporte Público ASOCHOCAMPOLINDO pasa a una esquina del edificio principal, por el frente del Centro Médico y justo por el frente de la Funeraria Municipal.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
--	---	---

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>		<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>		<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</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 losciudadanos /clientes.**

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

1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se evidencia
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño mejorado de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondas acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).	Las comunidades participan, aunque no en su totalidad, pero los que tiene acceso a las redes y los teléfonos, los involucramos e informamos, además escuchamos sus quejas y felicitaciones. <b>Evidencia:</b> Buzón digital del departamento de Ornato, cuenta de Facebook.	
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.		No se evidencia
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se evidencia
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No se evidencia
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Están disponible en nuestra página oficial, también publicamos en la cuenta de Facebook, y a través del Libre acceso a la información con el encargado.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).		No se evidencia
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Lo hacemos a nivel de las redes, <b>Evidencias:</b> Facebook, página oficial, los teléfonos de la Institución 809 549-2688, teléfono flota de la Encargada de Ornato y Limpieza, los cuales están descritos en la página.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No se evidencia
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No se evidencia
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		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.		No se evidencia
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Hemos dialogado sobre esto, con algunos empresarios importantes del Distrito Municipal, como AERODOM, ITLA, PEAJE DE LAS AMERICAS, HOTEL QUALITY	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se evidencia
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		No se evidencia

**CRITERIOS DE RESULTADOS**

**CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

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



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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</li> <li>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</li> </ol>	<p><b>Evidencias:</b> A través de asambleas realizadas, en los distintos sectores, para la decisión de los trabajos a realizarse en cuanto a las obras que se eligieron en el PPM 2017, en las cuales participaron diferentes organizaciones de la sociedad civil, las cuales fueron los responsables principales de que cada ciudadano participe en las asambleas del PPM, para de conjunto elegir las obras que resultaron ganadoras. Nuestro Distrito fue dividido en 6 bloques los cuales a su vez estaban conformados por organizaciones culturales, juntas de vecinos, deportivas, iglesia, cuerpos de socorro, la policía nacional. En el Bloque 1 estaba conformado por la directiva uno (1) miembro de cada organización en total cinco (5) , número aproximado de familias que participaron fue cincuenta y dos (52) familias, en el bloque dos (2) estaba conformado por la directiva una (1) miembro de cada organización en total diez (10), el número aproximado de familias que participaron fue de 60 familias, en el bloque 3 , estaba conformado por la directiva 1 miembro de cada organización en</p>	<p>No hemos hecho encuesta para estos puntos</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>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>total , 2 el número aproximado de familias que participaron fue 34 familias, en el bloque 4 estaba conformado por la directiva 1 miembro de cada organización en total 6 el número aproximado de familias que participaron fue de 36, en el bloque 5 estaba conformado por la directiva 1 miembro de cada organización en total 2 el número aproximado de familias que participaron fue 34. En el bloque 6 estaba conformado por la directiva 1 miembro de cada organización en total 3 el número aproximado de familias que participaron fue 62</p> <p>Es fácil el acceso, ya que estamos a pocos metros de la calle principal de este Distrito Municipal, el transporte público deja al ciudadano a una esquina del edificio principal y el que viene en vehículo privado tiene varias opciones para llegar, en cuanto a los horarios de los servicios usamos el que se acostumbra en los todas las alcaldías, de 8:00 a.m. a 4:p.m., e incluso es más simple porque somos una Junta Municipal, todo está más concentrado, esto facilita que todo los tramites que quiera realizar el munícipe sea más corto.</p> <p>Trabajamos acorde con lo establecido en la Ley 176-7 y las leyes que rigen los ayuntamientos. En el caso de los trámites de pagos a proveedores de bienes y servicios, las nóminas, ayudas y donaciones etc. <b>Evidenciada</b> cada expediente de pago que reposa en los archivos de Contabilidad, las nóminas y demás operaciones, asico como las ejecuciones presupuestarias. Esto el ciudadano munícipe, pueden verlo entrando,</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>a nuestra página oficial, o a través de Libre acceso la información.</p> <p>Le damos prioridad a las personas discapacitadas, envejecientes, embarazadas, que vienen a solicitar algún servicio, información o realizar algún pago, a retirar cheques</p> <p>Las infamaciones están disponibles en la página oficial <a href="http://juntantamunicipallacaleta.gov.do">juntantamunicipallacaleta.gov.do</a>, en la cuenta de facebook, mural institucional del 1er. Piso del edificio principal. Así como en los informes trimestrales que están subidos a la página.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se mide</p> <p>No hemos hecho encuesta para estos puntos</p> <p>En estos tres años y medio hemos realizado 2 encuestas</p> <p>No se mide</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</p>		<p>No se evidencia</p> <p>No se mide</p> <p>No se evidencia</p>

atender a los ciudadanos/clientes.		No se evidencia
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No se evidencia

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> <li>Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</li> <li>Costo de los servicios.</li> <li>Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</li> </ol>	<p>De 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p>Generalmente el servicio es inmediato, por ejemplo: el munícipe llega a recepción, le comunica a la recepcionista lo que necesita y esta a su vez, le indica donde dirigirse.</p> <p>Los contribuyentes que vienen a pagar recogida de residuos sólidos, letreros, rampa, parqueos etc. Vienen con la factura que previamente se ha enviado, donde esta detallado el valor a pagar, dependiendo el servicio que estemos cobrando. En los casos de inhumación y exhumación, oscila desde RD\$300.00 dependiendo si es con arrendamiento de terreno, con permiso etc.</p> <p>Las informaciones están disponibles en la página institucional, a través de la Oficina de Libre acceso a la Información, en las redes sociales, mural etc</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de canales de información y su eficiencia.</li> <li>2. Disponibilidad y precisión de la información.</li> <li>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</li> <li>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</li> <li>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</li> </ol>	<p>Página de facebook, pagina web, correos electrónicos <b>Evidencia:</b> las redes antes mencionadas y nuestra página oficial.</p> <p>Las informaciones que publicamos son veraces, las nóminas y los informes que se suben a la página, son las mismas que se envían a los organismos, como Contraloría General de la República, DIGEPRES, Contabilidad Gubernamental y Cámara de Cuentas. <b>Evidencia</b> pueden ver las publicaciones en la página <a href="http://juntamunicipalacaleta.gov.do">juntamunicipalacaleta.gov.do</a>, o pedirla a Libre acceso a la Información.</p> <p>A partir de las 8:00 y hasta las 4 pm. Estamos en el edificio principal, además de disponibilidad 24 horas en los números de flotas que figuran en la página y el buzón electrónico del departamento de Ornato</p> <p>Contamos con equipos nuevos, que fueron comprados por esta administración, para esos fines <b>Evidencia</b>, en la Unidad de soporte Técnico están físicamente los equipos, y existen Reuter de internet en la 1era. Y 2da. planta de la Institución.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</li> <li>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</li> <li>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (poreje</li> </ol>		<p>No se evidencia, cuando vemos las quejas o denuncias en el buzón de facebook, inmediatamente accionamos</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se mide</p>

mplo requerimientos legales).		
-------------------------------	--	--

### **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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> <li>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</li> <li>6. La responsabilidad social de la organización.</li> </ol>		<p>No hacemos</p> <p>No lo hemos hecho</p> <p>No lo hacemos</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se mide</p> <p>No se mide</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las</li> </ol>		<p>No se mide</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se mide</p>

<p>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>Luego de las orientaciones del Ministerio de Administración Pública, esta Junta Municipal realizó la primera evaluación de desempeño. Como indicamos anteriormente, el personal está asignado en puestos de acuerdo a su capacidad, por lo que cada encargado es responsable de supervisar que esas tareas sean realizadas, y de no ser así, hacerlo saber al departamento de Recursos Humanos.</p>	<p>No se mide</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>Estamos abiertos en horario de 8:00 a 4:00 pm. y el Departamento de Limpieza la parte Operativa labora sábados y domingos, además de que en este año 2019 se creó un horario nocturno de recogida de residuos sólidos desde el año 2018 luego de la salida de la compañía que recogía la basura.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se mide</p> <p>No se mide</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>2. Motivación y empoderamiento.</li> <li>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</li> </ol>		<p>No se evidencia</p> <p>No se mide</p> <p>No se evidencia</p>

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.).</li> <li>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).</li> <li>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</li> <li>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</li> <li>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</li> </ol>	<p>Diríamos en un 80% ya que los recursos y las necesidades prioritarias, no nos han permitido llegar a un 100% <b>Evidencia</b> los cheques de las computadoras que hemos comprado para estar acorde y cumplir con los requerimientos, Reuter de internet, Pagina web, las cuentas de facebook, y los grupos de whassap existentes. Así como las flotas de cada encargado, Vocales, y empleado</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se realizan encuestas</p> <p>No se mide</p> <p>No se mide</p>



<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En el mes de enero acostumbramos a reconocer los jóvenes destacados del Distrito Municipal, en marzo, el Día de la Mujer, hicimos reconocimiento a las mujeres meritorias de este Distrito Municipal y en abril, se reconocieron otorgando pergaminos a las Secretarías sobresalientes, por su buen desempeño, También el Concejo de Vocales ha realizado varios reconocimientos a personalidades ejemplares. Evidencia: fotos, videos, cheques erogados para hacer las placas y reconocimientos entregados.</p> <p>El alcalde, los vocales, la vice alcaldesa, y otros funcionarios, han participado en diversas actividades, <b>Evidencia</b> todas figuran en las redes sociales oficial de esta Junta Municipal, entre estas podemos mencionar, actividades deportivos, reuniones con juntas de vecinos, actividades con la sociedad civil, Iglesias, personalidades que se han dirigido al despacho del alcalde a tratar asuntos de la comunidad.</p>	<p>No se mide</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia.</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		

## **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. 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.	Las autoridades de Esta Junta Municipal, se ha preocupado por apoyar, asistir y orientar a los ciudadanos, especialmente a los envejecientes, jóvenes, niños, madres solteras y viudas, también por apoyar el deporte e incentivar la cultura <b>Evidencia</b> de esto son 1- las ayudas económicas otorgadas a los clubes deportivos, que han solicitado en momentos necesarios, 2- los remozamientos de las canchas Mario Valderrama y la Cancha Parque de Valiente que se realizaron, 3- actividades culturales realizadas en fechas patrias y ferias, 4- montaje y realización de las Fiestas patronales, 5- Canalización y realización de la Parada Tecnológica del de Telemicro 6- organización y realización del Carnaval, Donaciones de materiales de construcción a personas de escasos recursos y escuelas e iglesias, 7- Construcción de baños solicitados por la Iglesias, - remozamiento del parque Enelio Rincón, para que los municipales puedan recrearse, 10- Charlas y orientaciones a niños, niñas, adolescentes y público en general, sobre la violencia Intrafamiliar y de Género.	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>En el año 2019 mandamos hacer una encuesta con una encuesta precisamente para estos fines y la población da una buena valoración <b>Evidencia</b>, material encuadernada entregado por la empresa encuestadora, cheques pagados por este concepto.</p>	
<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la</p>		<p>No se evidencia</p>

<p>igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>En este aspecto tenemos buena valoración, <b>Evidencia</b>, Material entregado por la empresa que realizo la encuesta 2019</p>	<p>No se evidencia</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 medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Respetamos lo establecido por la Ley, en cuanto a Educación Género y Salud. Actualmente tenemos una nómina más de 50 de ayudas fijas a envejecientes, minusválida, madres solteras de escasos recursos, padres con niños especiales, o enfermedades catastróficas, También una asignación fija mensual al CODECOC, estamos pagando 2</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</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>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>locales donde funcionara el INAPI. A demás de las ayudas deportivas, y ocasionales para compra de medicamentos etc. <b>Evidencia:</b> Documentos y cheques de cada caso.</p> <p>Las donaciones mencionadas anteriormente, ayudas a clubes, iglesias, juntas de vecinos, Instituciones sin fines de lucro etc. <b>Evidencia:</b> Cheques</p> <p>Hemos realizados varios talleres, cursos, charlas, conversatorios <b>Evidencias:</b> Fotos, videos, listado de participantes</p> <p>Hemos realizados varios operativos médicos, de manera general, de prevención de cáncer de mama, de Papa Nicolau, <b>Evidencias:</b> Cheque erogado para el pago de perifoneo anunciando a todos los sectores dichos operativos, cheques erogados para cubrir logística de los médicos participantes, avisos de forma escrita y en las cuentas de facebook de la Institución</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</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
----------	--------------------------------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</li> <li>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</li> <li>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</li> <li>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</li>   <li>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</li> <li>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</li> <li>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</li> </ol>	<p>El que tenemos se cumple en un 95%, estos son: contratos de alquiler local donde funciona la Fiscalía, ubicada en la calle Duarte, contrato de alquiler local del INAPI. <b>Evidencias:</b> cheques de cada pago realizado y contratos firmados entre las partes.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> </ol>	<p>La Junta mantiene acuerdo con la Fiscalía de este Distrito Municipal, como mencionamos anteriormente, <b>Evidencia:</b> Contrato de alquiler</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>del local donde funciona la Fiscalía, INAIPI, CENTRO MEDICO</p> <p>Hicimos una medición o inspección específicamente en las aéreas financiera, operativas, y recaudadoras, en el mes de enero del año en curso, donde pudimos comprobar, los resultados de las estrategias utilizadas a nuestros inicios, con relación a recibimos el Distrito Municipal y las instalaciones físicas, los parques, las canchas, los documentos del archivo (expedientes pagados) etc. Y pudimos determinar que nos resultó y que no, y las nuevas pautas a seguir.</p> <p>Estamos al día, <b>Evidencia</b> Ejecuciones presupuestarias</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se mide, esta gestión no ha sido auditada.</p> <p>No se mide</p>
---	---	--

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