



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

JUNTA DE DISTRITO MUNICIPAL DE LOS BOTADOS

FECHA

Mayo 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen 	<p>Hemos desarrollado la Misión, visión y valores de la institución.</p> <p>Tenemos como evidencia: el mural de la página web, y se encuentran colgados en la institución, con visibilidad de todas las personas.</p> <p>Se han respetado el marco de valores del sector público. Contamos con un marco de valores alineado a los del sector público. Evidencia: presupuesto, fotos, pág. Web, mural, en la oficina del Alcalde y registros de participantes.</p> <p>La misión, visión y valores están a la vista de todo el personal de la institución y de todos los municipios. Realizamos socializaciones de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos a todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Registro de participantes en reuniones, fotos, plan municipal de la Junta.</p> <p>Se trabaja día a día con mira a cumplir los lineamientos establecidos.</p> <p>Evidencia: trabajamos en base a la transparencia y las buenas prácticas del Sismap.</p> <p>El alcalde junto al equipo administrativo realiza reuniones de seguimiento semanal para evaluar el trabajo de cada encargado de departamento, donde se da</p>	<p>No hemos cumplido al 100 por ciento cada uno de los criterios establecidos.</p> <p>No hemos dado a conocer cada uno de los criterios asociados al sector público.</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>seguimiento a cada acción del personal y se evalúan las fortalezas y debilidades. Evidencias: Fotografías de reuniones y firma del listado de asistencia.</p> <p>Contamos con un personal calificado y experimentado en los diferentes departamentos, con iras a que se desarrolle el trabajo de calidad y basado en la ética.</p> <p>Evidencia: Buen perfil y curriculum del tesorero municipal, un encargado de compras calificado, un contador de carrera y grandes profesionales en cada área.</p> <p>Se realizan actividades de motivación al personal y se trabaja en un ambiente de armonía, donde el departamento de Recursos humanos comparte con el personal y realiza conversatorio para escuchar las quejas e inquietudes y se plantean soluciones para mejor rendimiento de los empleados y convertir las debilidades en fortalezas.</p> <p>Evidencia: Programa de reuniones, Minutas de reuniones por departamentos, registro de participantes, fotos, conversaciones por WhatsApp.</p>	<p>No contamos con un manual de conducta.</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"> 1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 	<p>A través de las reuniones para convertir las debilidades en fortalezas y la selección del personal calificado y con competencia para desarrollar las diferentes áreas. Tenemos manual de funciones, y estructura. Evidencias: Manual de Organización y funciones.</p> <p>Tenemos políticas claras en salud, educación y género, se han realizado diferentes actividades como operativo de prueba de covid-19, operativos de seguro SENASA, y diferentes cursos de formación, como el inglés por inmersión e informática. Evidencia: listado de participantes, fotografías, carta de solicitud.</p> <p>Contamos con instituciones asociadas a las cuales trabajan directamente con los ciudadanos y con el apoyo total del alcalde, como son las iglesias, juntas de vecinos, y la fundación fyh, donde se trabaja con mira al mejoramiento institucional y apoyo al ciudadano. Evidencia: fotografías de actividades realizadas, cartas compromisos.</p> <p>Estamos implementando la herramienta del CAF y estamos desarrollando el autodiagnóstico. Evidencia: los talleres que hemos asistido y registro de participantes.</p> <p>Lo hemos formulado a través de nuestro sistema contable, nuestra página web, contamos con un equipo de redes sociales,</p>	<p>No hemos realizado los pasos para identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>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>sistema de pago a través de la nómina electrónica, vía banresevas.</p> <p>Evidencia: Pago al personal a través de su cuenta de banco, número de cuenta y nuestro portal web.</p> <p>Tenemos un equipo que forma parte del comité de calidad de nuestra institución, donde cada uno es responsable de los puntos y seguimiento a la mejora institucional.</p> <p>Evidencia: carta del comité de calidad enviada al analista SISMAP.</p> <p>Para la comunicación interna contamos el envío comunicaciones y memorándum, reuniones semanales, mural informativo grupos de WhatsApp. Para la comunicación externa contamos con nuestra página web, sistema de flotas al personal administrativo y el consejo de vocales y un equipo de redes sociales.</p> <p>Evidencia: WhatsApp, correo, circulares, mural, perifoneo, Facebook, pág. Web.</p> <p>Se realiza la asignación de funciones, dando participación al personal y permitiendo el desarrollo en su área. Fomentamos la retroalimentación de los empleados.</p> <p>Evidencias: Registro, Fotos, Listado de asignaciones.</p> <p>Trabajos de la mano con las juntas de vecinos, clubes de madres, CPNA, CTC, Las Iglesias y las fundaciones. Los clubes deportivos.</p> <p>Evidencias: imágenes de reuniones y actividades sociales.</p>	<p>No hemos innovado para el mejor rendimiento del personal.</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"> 1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 	<p>Trabajamos basados en la ética y la institucionalidad, aplicando los valores establecidos y de la mano con la comunidad. Evidencia: Realiza socialización apegado a lo que es la institución, Registro.</p> <p>Cada encargado de departamento trabaja de la mano con sus subalternos a sabiendas, que cada uno es importante y realiza su trabajo para el desarrollo de la institución. Evidencia: reuniones de personal, distribución de funciones, firmas.</p> <p>El director realiza reuniones periódicas con los empleados de la institución y se mantiene en contacto con los encargados de cada departamento. Evidencia: foto de visita a los trabajos en las calles y comunicación vía flota.</p> <p>Se realizan compras de materiales gastable de oficina, equipamiento de los diferentes departamentos, organización y la limpieza de la planta física, disponibilidad de mantenimiento etc. Capacitaciones continuas. Evidencia: listado de necesidades, solicitudes, facturas de compras de materiales, registros.</p> <p>Se proporciona retroalimentación a través de las reuniones, conversatorio grupal e individual. Evidencias: Grupo de WhatsApp, comentarios privados con el director.</p>	

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se distribuyen las funciones, y se fija un representante, el cual es el encargado de dar seguimiento a las tareas asignadas, quien luego será el responsable de informar sobre los avances y los logros obtenidos en las tareas a su cargo.</p> <p>Evidencia: reuniones de personal, distribución de funciones, firmas, informes del personal.</p> <p>Promovemos una cultura de aprendizaje y animamos a los empleados a desarrollar su competencia, ya que se delegan las funciones y se asignan diferentes tipos de trabajos de acuerdo a las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencia: agenda institucional, listados de personal encargado de cada departamento.</p> <p>A través de las reuniones de interacción, se realizan debates y planeamiento de propuesta de mejora institucional, donde el líder escucha quejas y sugerencias y se plantean soluciones a diferentes situaciones.</p> <p>Evidencia: registro de participantes, fotos.</p> <p>Se interactúa con el personal y se resuelven situaciones a través del diálogo y la implementación de acuerdos de trabajo. También se le ofrece servicios de recursos humanos y aprobación a la solicitud de permiso formal.</p> <p>Evidencia: formulario de solicitud de permiso, anotación del día de permiso. Aprobación de permiso para un día de estudio, llenando su formulario de solicitud y plasmando la evidencia o hoja de selección de asignatura.</p>	<p>No se reconocen los equipos.</p>
---	--	-------------------------------------

--	--	--

SUBCRITERIO I.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"> 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. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 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. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 	<p>La institución ofrece apoyo a las autoridades políticas a través de las secciones ordinarios que se realiza, donde el consejo de vocales evalúa y aprueba las actividades y los trabajos de la institución.</p> <p>Evidencia: Cartas, Solicitudes, recomendaciones. Resolución.</p> <p>Se mantiene informado al personal de los cambios de la institución.</p> <p>Evidencia: memorándum, mural, WhatsApp institucional.</p> <p>Nos regimos por la ley 176-07. Ley de los ayuntamientos y distritos municipales.</p> <p>Evidencia: Ley 176-07 y Plan Municipal.</p> <p>Trabajos de la mano con las juntas de vecinos, clubes de madres, CPNA, CTC, Las Iglesias y las fundaciones. Los clubes deportivos.</p> <p>Evidencias: imágenes de reuniones y actividades sociales.</p> <p>Mantenemos relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas</p>	<p>No se ha desarrollado un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. Evidencia: Foto de reuniones y diferentes eventos sociales. Contamos con instituciones asociadas a las cuales trabajan directamente con los ciudadanos y con el apoyo total del alcalde, como son las iglesias, juntas de vecinos, la fundación contra el hambre (fyh), donde se trabaja con mira al mejoramiento institucional y apoyo al ciudadano. Evidencias: Fotos, Obras realizadas y acuerdos firmados. Ofrecemos el salón de acto del ayuntamiento cuando es solicitado para realizar actividades. Participamos en las diferentes actividades donde formalmente se nos invita. Ejemplo: graduación de bachilleres, operativos médicos, inauguración de empresas locales etc. Evidencia: fotografías, solicitudes de salón de actos, página de Facebook institucional. Se promueven los servicios a través de las redes sociales, se ofrecen perifoneo para educar a la población sobre el manejo de los desechos sólidos, trabajamos junto al programa Dominicana Limpia implementado por la Liga Municipal Dominicana. Evidencia: Oficina de Dominicana limpia en la institución, promociones, fotos, página de Facebook institucional. Se desarrolla el concepto específico de marketing para productos y servicios a través de la página web, Facebook, y el</p>	<p>No tenemos cartera de servicios.</p> <p>No hemos impartido cursos a los ciudadanos.</p>
--	---	--

	<p>programa Dominicana Limpia. Centrado en los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Página web, Facebook, y el programa Dominicana Limpia.</p>	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el 	<p>Hemos identificado los diferentes grupos de interés relevantes para la organización. Como son los bomberos, junta de vecinos, clubes, consejo de desarrollo barrial.</p> <p>Evidencia: listado de grupos, reuniones y grupos de WhatsApp.</p> <p>Se recopilan las informaciones a través de los diferentes grupos que hemos creado, se envían las informaciones y se evalúa el nivel de satisfacción. Se realizan reuniones para la elaboración del presupuesto participativo.</p> <p>Evidencia: listado de grupos, reuniones y grupos de WhatsApp.</p> <p>Se elabora una agenda mensual de las diferentes actividades a realizar, se organiza actividades importantes para la institución, como son las secciones, reuniones con el comité de calidad, reuniones con el grupo de redes sociales.</p> <p>Evidencia: fotos, registro de participantes, invitación o carta de convocatoria.</p> <p>Tenemos buzones de sugerencia, una página web abierta a la población, un equipo de</p>	

<p>desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>redes que evalúa los comentarios, quejas y sugerencias de la población.</p> <p>Se realiza el acto rendición de cuentas, el cual está establecido por ley, actualmente, cada 24 de abril se debe dar un informe detallado a la población sobre cómo se utilizaron los fondos. También se liquida en la página de la DGII la ejecución del gasto.</p> <p>Evidencia: video sobre rendición de cuenta, medios de comunicación, redes sociales de la junta.</p> <p>Hemos iniciado el análisis de forma sistemática de las debilidades y fuerzas internas con el diagnóstico con CAF. Estamos realizando el autodiagnóstico y nuestro plan de mejora.</p> <p>Evidencia: Avances en nuestro auto diagnóstico.</p>	<p>No tenemos análisis FODA.</p>
--	---	----------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 	<p>Se involucran a los ciudadanos y a los grupos de interés en el desarrollo de las estrategias y de la planificación del trabajo, se realizan secciones abiertas y publicadas en vivo a través de las redes sociales y con la participación de la comunidad.</p> <p>Evidencia: transmisiones en vivo en las redes que quedan grabadas.</p>	<p>No contamos con un plan estratégico. No contamos con POA.</p>

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Tenemos bozones de sugerencia, una página web abierta a la población, un equipo de redes que evalúa los comentarios, quejas y sugerencias de la población.</p> <p>Evidencia: Redes sociales de la junta, Encuestas externas, fotos, medios de comunicación.</p> <p>Aseguramos la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización a través del presupuesto participativo y contamos con un equipo de seguimiento y coordinación en la realización de las diferentes actividades en donde se realizan gastos.</p> <p>Evidencia: facturas y desglose de gasto. Se busca un equilibrio en la realización de las tareas y se controlan los gastos, se buscan diferentes cotizaciones y se evalúan las mejores opciones al momento de realizar las actividades.</p> <p>Evidencia: cotizaciones, facturas, listado de necesidades.</p>	<p>Aun no contamos con políticas claras de responsabilidad social.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 	<p>La junta realiza asambleas sectoriales, secciones ordinarias y reuniones con juntas de vecinos para definir las prioridades y planificar proyectos. Evidencia: presupuestos, planificación anual, registro de participantes.</p> <p>Hemos desarrollado planes y programas de desarrolla institución, los cuales se le está dando seguimiento para evaluar los resultados. Evidencia: programa de propuesta de desarrollo institucional.</p> <p>Se distribuyen las funciones, y se fija un representante, el cual es el encargado de dar seguimiento a las tareas asignadas, quien luego será el responsable de informar sobre los avances y los logros obtenidos en las tareas a su cargo. Evidencia: reporte de empleados, listado de distribución de funciones.</p> <p>Se evalúan las tareas asignadas, se realizan reuniones semanales para dar informe sobre los logros y resultados obtenidos. Evidencia: anotaciones, agenda y registro de asistencia.</p>	<p>No tenemos plan estratégico. No tenemos POA.</p> <p>No hemos realizado la evaluación de desempeño.</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>Contamos con una cartera de servicios, la cual se encuentra establecida y asignada a los diferentes departamentos. Ejemplo: el departamento de ornato es el encargado de la recogida de basuras y el mantenimiento de la limpieza en general de nuestro Distrito Municipal. Evidencia: Contamos con una oficina de Dominicana Limpia y obtuvimos un mini camión donado por ese programa.</p>	<p>No hemos concientizado al ciudadano sobre el manejo de los desechos.</p>
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>La junta cuenta con promotores y el programa de Dominicana Limpia, los cuales se encargan de contactar los grupos de interés, interactuando con ellos e involucrándolos en los temas de interés institucional. Evidencia: fotos, redes sociales, reuniones con grupo de interés e imágenes de puntos limpios.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>El director de ornato ha recibido capacitaciones las cuales está aplicando en el manejo del departamento de limpieza. Evidencia: foto de la participación en la capacitación.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>		<p>No hemos motorizado de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de</p>	<p>La junta trabaja de forma unificada con los grupos de interés de la población, ofrece</p>	

interés relevantes.	apoyo a las diferentes instituciones de la comunidad, como son: los clubes deportivos, las iglesias, comité y clubes de desarrollo barrial, entre otros. Evidencia: foto de actividades deportivas, reuniones con grupos de interés, cartas compromiso.	
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.).		La Junta no cuenta con la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La Junta asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. Evidencia: Elaboración de presupuesto participativo, programa de innovación y proyectos.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se establece un equilibrio entre el enfoque para el cambio, ejemplo: el departamento de Recursos humanos evalúa al personal de la institución, pero el director se encarga de evaluar la encargada de Recursos Humanos. Evidencia: Registro de reuniones semanales, agenda, anotaciones y firmas.	
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.	En esta Junta se trabaja de forma transparente y se utilizan los servicios electrónicos, se realiza el pago de nómina electrónica, contamos con un portal WEB, tenemos una oficina de libre acceso a la información para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes. Evidencia: Portal WEB, oficina de libre	

	acceso a la información, redes sociales institucional y prensa local.	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>La Junta hace un análisis de las necesidades del personal, contamos con encargados departamentales, un gobernador, un supervisor de área, los cuales conjuntamente con el departamento de Recursos Humanos tomamos en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencia: Plan de desarrollo institucional y Organigrama Institucional.</p> <p>En la Junta hemos implementado el programa de inclusión social, en donde laboran personas con discapacidad, pero con grandes competencias para ejercer sus funciones, contamos con un horario flexible de trabajo en las oficinas, donde laboramos hasta las dos de la tarde, pero el personal de</p>	<p>No hemos mejorado el cumplimiento del horario de llegada.</p>

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p>	<p>ORNATO labora en dos turnos; un horario matutino y otro vespertino. Evidencia: Nómina de la institución, curriculum del personal y distribución del horario. El Departamento de Recursos Humanos se asegura que las capacidades de las personas son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. Evidencia: evaluación del curricular del personal, donde nos aseguramos que cada personal que desempeña un puesto cuenta con la competencia para desarrollar el mismo.</p> <p>Utilizamos perfiles de competencia al momento de selección de personal. Tenemos descritos los perfiles y competencias que deben tener cada puesto. Evidencia: Manual de Puesto y Funciones.</p>	<p>No hemos desarrollado e implementado una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. No hemos realizado evaluación de desempeño.</p> <p>No tenemos descripción de puestos.</p> <p>No contamos con servicios de Recursos Humanos On-line.</p>
--	---	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>La junta gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad. Evidencia: correo, notificaciones y WhatsApp.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La Junta identifica las capacidades actuales de los empleados a través de la supervisión de los Encargados Departamentales y el Encargado de RR. HH Identificamos la necesidad de cada persona, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización. Evidencias: Formulario de descripción de sus funciones diarias.</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>		<p>No se ha incluido un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse</p>	<p>Hemos elaborado algunos 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. Evidencia: solicitud de programas de capacitación.</p>	

y compartir expectativas.		
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Desarrollamos habilidades de liderazgo de los empleados, como son los cursos de formación continua y las capacitaciones según las necesidades del personal correspondiente. Evidencia: Solicitud de programas de capacitación. Registro de participantes y certificados de participación.	
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).	Los encargados departamentales ofrecen apoyo a los empleados nuevos, también se les ofrece acompañamiento individualizado. Apoyamos a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría la asignación de un mentor). Evidencia: La Auxiliar de Tesorería es guiada por la Asistente del Tesorero.	No contamos con manual de inducción.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	La Junta promueve la movilidad interna y externa de los empleados. Evidencia: Nómina y expediente.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por		No contamos con evidencia sobre este indicador.

medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).		
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.	El Departamento de Recursos Humanos se asegura que las capacidades de las personas sean reales y evalúa sus debilidades y fortalezas, así como el cumplimiento de las tareas y responsabilidades están. Evidencia: Evaluación del curricular del personal, donde nos aseguramos que cada personal que desempeña un puesto cuenta con la competencia para desarrollar el mismo.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	Hemos evaluado el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso del contenido a los compañeros. Cuando un personal es capacitado, pone en practica lo aprendido y, además, comparte los conocimientos con sus compañeros. Evidencia: certificados	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No hemos revisado la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

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.	La junta promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. Se realizan reuniones abiertas dirigidas por la alta administración de esta junta	

	<p>municipal en las que se motiva y se escuchan a todos los empleados y se discuten las necesidades y cuestiones a mejorar en cada departamento.</p> <p>Evidencias: Fotos y Registros de Participantes.</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)).		No hemos creado de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados.
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	<p>La junta ha creado la asociación de servidores públicos. Lo cual esta evidenciado en el SISMAP.</p> <p>Evidencia: Cartas, listado de conformación de la asociación, registro de dicha asociación y evidencia subida al Sismap.</p>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No hemos procurado el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>Se interactúa con los empleados y se le pregunta a seca de su nivel de satisfacción y como se siente dentro de la institución.</p> <p>Evidencia: Chat institucional, grupo de WhatsApp de la junta y registro de llamadas vía flota.</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>El Director de la junta realiza conversatorio con todo el personal y escucha sus quejas e inquietudes.</p> <p>Evidencia: reuniones del director con el personal, registros de asistencia, anotaciones y correos.</p>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la	<p>Aseguramos un buen ambiente de trabajo. Nuestras instalaciones están bien</p>	Aun no tenemos el programa de seguridad laboral.

<p>salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>presentadas y contamos en cada oficina con equipos informáticos de alta tecnología. Se observan el buen confort así como artículos que evidencian el ambiente saludable en las oficinas municipales. Evidencias: Inmuebles nuevos, Computadoras Nuevas, Sistema de Internet en todas las oficinas, facturas de compra y presupuesto.</p>	
<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>	<p>Prestamos atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, tienen acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación. Garantizamos 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. Evidencias: Permisos de estudios por escritos y licencias por maternidad.</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Unos de nuestros mayores logros en el Departamento de Recursos Humanos es el acceso que tienen los empleados a plantear sus necesidades. Evidencias: Resolución de problemas económicos, Entrega de Máquina de Coser, aporte para su realización de estudios y entrega de canastillas.</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 proporcionamos planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria.
--	--	---

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	<p>Contamos con el servicio de algunas instituciones privadas, como son las compañías telefónicas que utilizan los terrenos para la instalación de sus antenas y pagan el servicio de uso de suela a la institución.</p> <p>También contamos con algunos proveedores que nos suplen los materiales necesarios para el funcionamiento de la institución, por ejemplo: las bombas de gasolina. Las cuales suplen el combustible a los camiones recolectores de basura.</p> <p>Evidencias: Facturas, correos y cheques.</p>	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	<p>Hemos realizado contratos con algunas instituciones para trabajar de la mano.</p> <p>Evidencia: El departamento provincial de medio ambiente.</p>	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público,	<p>La junta recibe los talleres y capacitaciones ofrecidos por FEDODIM y el INAP.</p> <p>En conjunto con el Ayuntamiento de Yamasá, se paga una mensualidad para</p>	

pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	tirar los desechos en el Vertedero. Evidencia: listado de asistencia talleres y capacitaciones ofrecidos por FEDODIM y el INAP.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Monitoreamos y evaluamos de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. Evidencias: Acuerdos, Cartas y Fotos	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se han identificado las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se trabaja de la mano con el CPNA Los Botados. Se hace supervisión de los proyectos de manera informal, de acuerdo a la responsabilidad que se tenga dentro del proyecto. Evidencia: Contratos, Alianzas y Fotos.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	La Junta hace uso de los medios de comunicación para ampliar la comunicación de la gestión de los ciudadanos. Evidencia: medios de comunicación local, como son; prensa 2000. El dial RD.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No hemos realizado el intercambio buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La Junta ha seleccionado los proveedores aplicando la ley de compras, según la cual los suplidores deben ser registrados como proveedores del estado. Evidencia: cotizaciones, facturas y evidencia de proveedor del estado.	

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.).	Aseguramos una política proactiva de información. Evidencia: Información presentada en el Mural y el Acuse de Recibo.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	La Junta trabaja activamente con las instituciones como son; las iglesias, juntas de vecinos, y la fundación fyh, donde se trabaja con mira al mejoramiento institucional y apoyo al ciudadano. Se hacen secciones dentro de la junta para dar participación a los ciudadanos de que expresen sus necesidades. Evidencias: Las Actas de las Sesiones.	
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.	Incentivamos la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización. Evidencias: fotos de reuniones que se encuentran en las redes sociales.	
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.).	La junta cuenta con una oficina de libre acceso a la información, contamos con una página web y una página de Facebook en donde la población puede plasmar sus quejas y sugerencias. En las sesiones se le permite al ciudadano quejarse, sugerir y reclamar acerca de los servicios prestados por la junta, y el Facebook. Evidencia: Apuntes de las sesiones y Facebook y demás redes sociales de la junta.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales,	Las autoridades electas realizaron su declaración jurada de bienes, trabajamos	

dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	basados en la transparencia del SISMAP. Se realiza la rendición de cuentas anual. La junta envía reportes mensuales y trimestrales al Ministerio de Haciendas representada por las diferentes instituciones competentes. Evidencia: 80% en el indicador de declaración jurada en el Sismap, envió de reportes y redes sociales.	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No hemos realizado acuerdos con los ciudadanos.
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.	Estamos desarrollando una gestión eficaz de las expectativas, brindando a los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad. Contamos con una cartera de servicios, la cual se encuentra establecida y asignada a los diferentes departamentos. Evidencia: el departamento de ornato es el encargado de la recogida de basuras y el mantenimiento de la limpieza en general de nuestro Distrito Municipal.	
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.	La junta cuenta con información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, esto le facilita tomar mejores decisiones y le evita instalarse en procesos de consulta obsoletos, también le permite innovar. Evidencia: Portal web y página de redes sociales.	

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.	La junta realiza los informes trimestrales de manera eficaz y eficiente, estos se depositan en la Cámara de Cuentas, la Contraloría General de la República Dominicana y la LMD Evidencia: SISMAP.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No hemos analizado los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	El equipo financiero trabaja con ética y transparencia, manejan la calidad del gasto y ejecución presupuestaria de manera clara, precisa u oportuna. Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con el GEM. Evidencias: Sistema en ejecución.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	La alcaldía mantiene los sistemas de controles de manera eficiente. Aseguramos la gestión rentable de los recursos financieros con el SIGEM. Evidencias: Sistema en ejecución.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La junta cuenta con un sistema de gestión financiera (SIGEM) que permite distribuir el presupuesto en partidas Evidencia: Sistema en ejecución y proyectos realizados.	No contamos con sistemas de control de costos.
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	La Junta tiene proyectos enfocados por departamentos, el departamento de tesorería y contabilidad se encargan de todo lo relacionado al área financiera, los demás departamentos ofrecen los servicios enfocados a institucionalidad. Evidencia: Organización y distribución del departamento de tesorería y nómina.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	La Junta fundamenta las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis	

	<p>sto- beneficio, en la sostenibilidad y en la ica. Evidencia: ejecuciones del departamento finanzas.</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Se incluyen datos de resultados, documentos presupuestarios, como formación de objetos de resultados de impacto. Evidencia: anexo de documentos y comprobantes.</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 	<p>La junta tiene garantizada todas las informaciones contables y financiera. Depositamos las evidencias y los ejemplares a la cámara de cuentas e las instituciones correspondientes cada trimestre.</p> <p>Contamos con los ejemplos de las nóminas por mes, estas también se archivan en el departamento de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencia: Carpetas y archivo. Se envían las informaciones a la cámara de cuentas, se guarda la información en el sistema de la institución.</p> <p>Controlamos la información y el conocimiento de la institución a través del seguimiento por las redes sociales.</p> <p>Evidencia: Página de Facebook del ayuntamiento.</p>	<p>No hemos desarrollado un sistema para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización.</p>

<p>suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>La población joven le es más asequible el trabajo tecnológico, contamos con personal joven y capacitado para ofrecer los servicios tecnológicos. La población que piensa en innovación y desarrollo, la clase estudiantil y la juventud.</p> <p>Evidencia: programa de capacitación en el área de informática. Cartas de solicitud de cursos de formación al Infotep.</p> <p>Contamos con un centro tecnológico comunitario.</p> <p>Evidencia: imagen de la edificación.</p> <p>Se imparten diferentes cursos informáticos</p> <p>Evidencia: listado de cursos disponibles.</p> <p>Siempre hemos innovado en la tecnología</p> <p>Evidencia: Portal Web.</p> <p>Se utilizan las redes sociales para interactuar con los grupos de interés y asociados.</p> <p>Evidencia: Página de Facebook y demás redes institucionales.</p> <p>Tenemos un encargado tecnología y redes sociales.</p> <p>Evidencia: Designación.</p> <p>La Junta cuenta con su página de Facebook, el correo electrónico institucional y su portal web para interactuar con la ciudadanía.</p> <p>Evidencias: Página de Facebook.</p>	<p>No utilizamos el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>
---	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>La junta esta comprometida con los ciudadanos, siempre ha estado empeñada en brindar un servicio eficiente y de calidad, el alcalde es denominado el alcalde tecnológico, ya que fue el precursor de que hoy en día el Distrito Municipal tenga acceso a la tecnología.</p> <p>Evidencia: Fotos, noticias y la historia del distrito municipal.</p>	<p>No tenemos.</p>
---	---	--------------------

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>La edificación de la Junta cuenta con la distribución y funcionamiento de todos los departamentos necesarios. Contamos con la oficina de libre acceso a la información, departamento de tesorería, contabilidad, secretaria, oficina de planificación, despacho del director, despacho de la vice, departamento de Recursos Humanos, arbitrios. También contamos con una oficina de ornato que trabaja de la mano con el programa Dominicana Limpia.</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. 	<p>También contamos con oficinas externas como son; el cuerpo de bomberos, la policía municipal y la defensa civil. Evidencia: manual de funciones, organigrama institucional.</p> <p>Se utiliza de forma eficiente, rentable y sostenible cada una de las instalaciones, basándonos en los objetivos estratégicos y operativos, tomamos en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Evidencia: Oficina de Dominicana Limpia y Oficina de ORNATO.</p> <p>Los camiones hacen su trabajo, la comunidad de mantiene limpia. Evidencia: Facturas de mantenimiento del camión y fotografías.</p> <p>Los maquinistas cuentan con mecanismos de transporte ofrecido por la institución. Evidencia: Facturas y fotos.</p> <p>El programa Dominicana Limpia ha instalado puntos limpios en diferentes zonas. Evidencia: Fotos y promociones.</p>	<p>No tenemos buena infraestructura.</p> <p>No contamos con transporte para los empleados de oficina</p> <p>No tenemos.</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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 	<p>Tenemos asignados las personas en cada responsabilidad. Evidencias: Descripción de puesto, Manual de Puestos y funciones y Organigrama institucional.</p> <p>Todos los procesos apoyan los objetivos de la gestión. Evidencias: Trabajo en equipo (fotos). Si involucramos a los empleados y grupos de interés en la mejora de los procesos. Evidencia: Minuta del proyecto de pago de los impuestos vía banco. Asignamos los recursos necesarios para el mejor funcionamiento de los procesos. Evidencias: Compra de Equipos, Facturas , Procesos Electrónicos e Informes trimestrales.</p>	<p>No existen evidencias de Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave. No tenemos mapas de procesos.</p> <p>No tenemos el mapa de proceso definido.</p> <p>No Tenemos matriz de riesgo</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 tenemos procesos</p> <p>No tenemos procesos</p> <p>No tenemos procesos</p> <p>No tenemos procesos</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Tenemos nuestros servicios identificados. La junta cuenta con los procesos claves en lo que es el departamento de tesorería desde parte todo o la mayoría de los productos y servicio de la junta.</p> <p>Evidencias: Órdenes de compra. Pagos de facturas, Operativos médicos y servicio de transporte a los estudiantes.</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Involucramos a los ciudadanos por medio de encuesta y asamblea se ponen en conocimiento los factores que afectan a la comunidad y se intercambian ideas con los ciudadanos/clientes.</p>	

	Evidencia: encuesta, fotos, anotaciones y registro de participación de la asamblea.	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Involucramos a los ciudadanos y contribuyentes y los grupos de interés por medio de reuniones, operativos y charlas en el cual se realizan los procesos correspondientes para brindar un servicio con calidad para el desarrollo de nuestro distrito. Evidencia: fotos y registro de participación.	
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.	Se involucra a través de charla y capacitaciones tanto externa como interna, programas y visita de los promotores en cada uno de los sectores. Evidencia: fotos, registro de participación y formulario de visita de cada promotor.	
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.	Si la página web buzones de sugerencia, página de Facebook, oficina de libre acceso a la información pública. Evidencia: Página web y redes sociales.	
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.		No se evidencia.
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Promovemos la accesibilidad a la organización. Evidencia: Carnaval y Grupos Folklóricos.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No hemos elaborado propuestas.

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.	Hemos coordinado procesos con medio ambiente, con salud pública, cruz roja, INAPA, INDRHI, EDEESTE, DIGEPRES, APROGLOBO, todo esto para dar respuesta positiva a problemas tales como: jornada de vacunación, saneamiento de vertederos, instalación de acueducto y alcantarillado, operativos de socorro, llevar agua potable. Evidencias: fotos, videos y notas informativas.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Coordinamos y unimos los procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. Evidencia: Juntas de Vecinos, proveedores, presidencia de la República, FEDODIM, FEDOMU, Distrito Educativo 17-01, Senado de la República.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se desarrolla un sistema compartido con FEDODIM, Obras Públicas, para la prestación de servicios. Evidencia: contratos y fotos.	
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 hemos Emprendido el análisis de ciudadanos/clientes.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Hemos creado grupos de trabajo con salud pública y Obras Públicas. Evidencia: fotos, obras realizadas y jornadas.	
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.	Realizamos reuniones semanales donde planteamos las condiciones y las acciones a realizar. Evidencias: minutas y fotos.	

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).	Estamos trabajando la autoevaluación CAF. Evidencia: Guía CAF.	
--	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 	<p>De las personas que vienen a las sesiones el 90% de las personas participan activamente. Evidencia: fotos, registro de participantes y actas.</p> <p>Realizamos la inclusión social. Evidencia: Nómina de la institución y Curriculum del empleado.</p> <p>Publicamos por nuestra página web y redes sociales la parte de interesa los ciudadanos y se entrega un registro de informe trimestral a las entidades interesadas.</p>	<p>No lo hemos realizado</p> <p>No contamos con accesibilidad de transporte</p>

<ol style="list-style-type: none"> 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. 	<p>Evidencia: Página web y Facebook institucional.</p> <p>Si, por medios de las charlas reuniones, página web y redes sociales, los ciudadanos/clientes les dan aceptación a las informaciones correspondiente.</p> <p>Evidencia: redes sociales de la institución y prensa local.</p>	<p>No hemos hecho encuesta.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha encuestado al ciudadano acerca de su involucramiento y participación.</p> <p>No se ha encuestado al ciudadano acerca de su involucramiento y participación.</p>
--	--	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 	<p>En la junta implicamos a todos los grupos de interés en el diseño y la prestación de servicios y en las tomas de decisiones.</p> <p>Evidencia: Reuniones, Secciones y Presupuesto Participativo.</p> <p>Se da a los ciudadanos la oportunidad de sugerir y proponer cambios en los procesos. Para el caso de la recogida de basura, se está</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. 	<p>tramitando la solicitud de un caso que refirió un cambio de día para el servicio. Además, se amplió el acceso una zona, que no llegaban los camiones, para dar un mejor servicio.</p> <p>Evidencia: Comentarios en las redes sociales y cartas recibidas de los grupos de interés.</p>	<p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No se ha medido.</p>
---	--	---

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 	<p>Los servicios que ofrece la junta es de 8:00am hasta las 2: pm y dos horarios para el servicio de recogida de basuras, matutina de 8am a 12pm y de 2pm a 6pm.</p> <p>Evidencia: libro de firmas de los empleados y mural de información.</p> <p>Registro dependiendo que tipo de registro tienen costo de RD\$200 hasta RD\$350,000.00.</p> <p>Evidencia: recibo de ingresos.</p> <p>Estamos en toda la disponibilidad acerca de nuestra responsabilidad.</p> <p>Evidencia: historial de registro.</p>	<p>No se mide.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Los medios de información que maneja la junta para comunicarse con los ciudadanos y publicar proyectos, noticias e informaciones, son el Facebook, página web, correo electrónico y mural informativo.</p> <p>Evidencia: Página web, Facebook. Correo electrónico y Mural informativo.</p> <p>La información de la junta siempre está disponible y al alcance de todos los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: Facebook, Página web, Correo electrónico y Mural informativo.</p>	<p>No se ha publicado el nivel de avance y el rendimiento de la ejecución presupuestaria.</p> <p>No existe en nuestra jurisdicción defensor público.</p> <p>A pesar de los esfuerzos que realiza la Junta Distrital para mejorar la precisión y transparencia de la información. No tenemos Evidencias.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>El número de quejas es muy reducido. Las quejas se responden en un margen de tiempo entre 3 días a una semana.</p> <p>Evidencia: Reportes y Reuniones.</p>	<p>No tenemos.</p> <p>No tenemos.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se ha hecho encuesta de clima. No se ha hecho encuesta de clima.

<ol style="list-style-type: none"> 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. 		<p>No se ha hecho encuesta de clima No se ha hecho encuesta de clima.</p> <p>No se ha hecho encuesta de clima.</p> <p>No se ha hecho encuesta de clima.</p>
---	--	---

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 		<p>No se ha hecho encuesta de clima.</p> <p>No se ha hecho encuesta de clima.</p> <p>No se ha hecho encuesta de clima.</p> <p>No se ha hecho encuesta de clima.</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"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 		<p>No tenemos indicadores.</p> <p>No tenemos indicadores.</p> <p>No tenemos indicadores.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</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</p>	<p>En la Junta tuvimos en el mes de enero 4 y en febrero 5. Evidencia: Formularios y licencias médicas.</p> <p>Realizamos reuniones todos los lunes en la cual se presentan las quejas y sugerencias de los departamentos. Evidencias: Minutas, fotos y convocatoria a reunión vía WhatsApp</p> <p>Los empleados de la Junta se involucran de las mejoras de las actividades de la junta. Evidencia: Minutas de reuniones y fotos.</p> <p>Utilizamos varios medios tecnológicos tanto para realizar las actividades diarias como para la defunción y comunicación interna y externa. Evidencia: correos electrónicos, grupos de WhatsApp, Facebook y sistema de contabilidad.</p> <p>Tenemos varios empleados que realizaron cursos de capacitación (técnico en tesorería), Excel avanzado, certificación MOS y formación metodológica. Evidencia: Certificados, Planificación de capacitación y fotos.</p>	<p>No tenemos indicadores.</p> <p>No tenemos indicadores.</p>

<p>personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se reconocen a los empleados 2 veces al año y se le reconoce verbalmente en reuniones periódicas.</p> <p>Evidencia: Fotos y minutas</p>	<p>No entregamos pergaminos de reconocimiento.</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>No tenemos conflictos de interés reportados.</p> <p>Evidencia: Agenda y Minutas.</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Los empleados participan un 80% en las actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>Evidencias: fotos de actividades.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

<p>(por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 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). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 	<p>La Junta realiza actividades para preservación de medio ambiente, operativos de limpieza, días internacional del agua, siembra de árbol, jornada de dominicana limpia(reciclaje). Evidencia: fotos, invitación a actividades y presupuesto para actividades.</p> <p>Tenemos buenas relaciones con Medio Ambiente, Cruz Roja, junta de vecinos, Defensa Civil, cuerpo de bombero y otras instituciones. Evidencia: Firma de contratos, acuerdos, foto de actividades en conjunto y apoyo entre instituciones.</p> <p>Tenemos un alto grado de positividad recibido a través de los medios de comunicación. Evidencia: sondeos, comentarios en las redes sociales y prensa local.</p> <p>Damos ayuda a 89 personas de escasos recurso. Damos canasta a las embarazadas, entrega de tinaco a 4 familias. Evidencia: Nómina, recibo, expedientes de pagos y fotos.</p> <p>Realizamos diversas actividades, apoyamos a las organizaciones de nuestro sector para participar en actividades que benefician la comunidad como, charlas sobre reciclaje, jornadas de vacunación en coordinación con el</p>	<p>No lo hemos realizado.</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>Guía CAF 2013 Documento Externo Página 41 de 44 SGC-MAP centro de salud.</p> <p>Evidencias: Fotos y cartas de coordinación. Siempre apoyamos la participación social de los empleados.</p> <p>Evidencia: Patrocinio de cursos de formación, permiso de estudio a los empleados y flexibilidad de horario.</p> <p>Tenemos intercambio de conocimiento con varias instituciones: CTC, ICAM, CAPGEFI y LA LIGA. la FUNDACION FH en apoyado a la capacitación y formación de nuestros productores individuales, productores asociativos, entidades de la sociedad civil (Bomberos, Defensa Civil, Cruz Roja Asociación de Estudiantes e iglesias, juntas de vecinos). Análisis de Riesgo y vulnerabilidades. Riego Landia (Especializado para niños) Vida y Ambiente Manejo de Desechos Sólidos Reciclaje Contabilidad para Microempresas y Finanzas Personas.</p> <p>Evidencia: fotos, registros, video de actividades, firmas, acuerdos y cursos formativos.</p> <p>Realizamos reuniones con las juntas de vecinos donde le hablamos sobre el riesgo de salud en los temas como, recolección de basura, reciclaje, criaderos de mosquitos. El número de beneficiarios en las actividades realizadas en 2017 ha sido toda la comunidad, presentes en las actividades 205 personas.</p> <p>Evidencias: fotos y registro.</p>	<p>No tenemos.</p>
---	---	--------------------

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. 	<p>La Junta ha realizado acuerdos con Obras Públicas, Distrito Educativo, El INDRHI y el INVI, para llevar a cabo diversos trabajos. Hemos trabajado en conjunto con otros ayuntamientos y organizaciones como FEDODIM, FEDOMU.</p> <p>Evidencia: fotos de actividades realizadas, fotos y publicaciones en las redes.</p> <p>Construcción de 2400 metros lineales de aceras y contenes en las comunidades la palmita arriba hasta la entrada de la cola Construcción de sistema de agua potable a la comunidad de Camarón. Construcción de 50 metros de aceras y contenes en el cruce de los Botados. Reconstrucción del puente sobre el río la Leonora que comunica a las comunidades la piña, la maya, los callejones, batey yagua y el Bijia. Acondicionamiento y reparación de caminos en la entrada de la planta de gas, en la comunidad la cerca.</p> <p>Los contratos y acuerdos que hemos firmados lo hemos cumplido en un 100%.</p> <p>Fuimos auditados por la Cámara de Cuentas en la pasada gestión e implementamos medidas para las mejoras detectadas.</p>	<p>No contamos con mediciones del nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>El director ha participado en benchmarking y en Seminarios Internacionales realizados por Guía CAF 2013 Documento Externo Página 43 de 44 SGC-MAP el MAP.</p>	
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Evidencia: Convocatoria, email, invitaciones Instalamos 1 Red de Internet para la Junta y toda la comunidad, tenemos un (1) programa para llevar la contabilidad, los recibos y pagos de los servicios se hacen con recibos impresos. Evidencias: Recibos, facturas, cotizaciones y equipos tecnológicos.</p>	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios,</p>	<p>Cumplimos al 100% nuestra planificación. Evidencia: Archivo departamento de planificación y ejecución de planificación.</p> <p>Nuestras alianzas, acuerdos han sido puesto en marcha y tenemos un cumplimiento de los mismo. Evidencia: ejecución de la planificación y avance en los trabajos.</p>	<p>No tenemos.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No hemos realizados Benchmarking.</p> <p>No se evidencia.</p>

<p>(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>Hemos sido auditado por la Cámara de cuentas.</p> <p>Evidencia: Auditoria Cámara de Cuentas. Estamos autoevaluado con el Modelo de excelencia CAF.</p> <p>Evidencia: Autodiagnóstico CAF y Participación ranking Sismap municipal.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros para el año 2020, fue de un 100%.</p> <p>Evidencia: Planificación y Ejecución presupuestaria 2020.</p> <p>Hemos tenidos auditorias por la cámara de cuenta.</p> <p>Evidencia: Auditoria Cámara de Cuentas.</p>	<p>No tenemos evidencia.</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.