GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

DISTRITO MUNICIPAL QUITA SUEÑO- BAJOS DE HAINA

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 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Hemos desarrollado la misión y la visión de la organización. Evidencia: Documento formal con la misión, Visión y valores de la institución. Formulados por en el comité de calidad de la formulación.	No se ha implicado a los grupos de interés.
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.	Se ha establecido el marco de valores: Evidencia: Documento formal con la Misión, Visión y valores de la institución. Formulados por en el comité de calidad de la formulación.	
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.		No se ha socializado misión, visión, valores, a través de murales.
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.		No hemos revisado la misión y la visión, ni los valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.
5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.		No se han emitido circulares relativas a la vestimenta, horarios, charlas de comportamiento y servicio al cliente.se aplican las disposiciones de la Ley 41-08, de Función Pública. No contamos con un manual de conducta.
6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando	Aplicamos lo establecido en la Ley 41-08, tenemos red social Facebook e Instagram, donde recibimos información y manejamos	

directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. 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).	las denuncias de los munícipes, se revisan las documentaciones (facturas, recibos), paralelo con el sistema. Evidencia: Las Redes Facebook e Instagram. En la junta se refuerza la confianza y lealtad. El Director actual y la Sub-Directora han hecho la declaración jurada, el tesorero municipal y todos los Vocales también han hecho su declaración de bienes, las cuales reposan en el departamento de consultoría jurídica. Evidencia: Declaraciones juradas. También las fotos y videos de las reuniones generales y departamentales y las actas pero de las reuniones recientes, ya que empezamos a hacerlas luego de las orientaciones que nos dieron ustedes el MAP.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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,	Contamos con una Estructura Organizativa aprobada por el MAP y el Concejo de Vocales, evidencia: Evidencia: Estructura Organizativa, Manual de funciones. Tenemos indicadores que presentamos en la memoria presentada 2020-2021: Inversiones realizadas, ayudas y donaciones, sueldo al personal, servicios prestados (parques, cementerios operativos de limpieza)	

diversidad).	cantidad de letreros colocados, lámparas colocadas. Evidencia: Memoria 2020-2021.	
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").		No existe, no hemos desarrollado un sistema de gestión de la información que mida los riesgos, ni se monitorean los logros y objetivos operativos de la organización.
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.	Estamos aplicando la herramienta de gestión de calidad modelo CAF, hemos impartido el taller a todo el personal. Evidencia: Registro de participantes del taller, fotos.	
6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Actualmente tenemos implementado el MUNICIPAL, para manejar los diferentes departamentos. Evidencia: Reportes emitidos. El sistema en función.	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Hemos generados las condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de los proyectos y el trabajo en equipo, hacemos reuniones de genero para tratar temas de interés común de los ciudadanos. Evidencia: Fotos, Video, publicaciones en Facebook oficial de la junta municipal.	
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.	Hemos creado las condiciones para comunicación interna y externa eficaz. Se emiten comunicaciones escritas informando cada situación, ya sea una invitación, convocatoria etc. Tenemos página Web institucional, un Facebook para publicar las actividades, así mismo los ciudadanos hacen sus sugerencias y opinan acerca de la gestión.	

9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	Evidencia: Pagina web, Facebook, Fotos de reuniones. Convocatoria a reunión. Invitaciones a reuniones. Hacemos reuniones generales con todo el personal reuniones de aéreas y de funcionarios.	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Comunicamos las iniciativas del cambio y los efectos esperados en los empleados y los demás grupos	

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
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	En la junta se cuida la imagen de lo que queremos que sea la comunidad. Los directores, encargados de áreas ofrecemos los servicios con eficiencia y calidad, guiándonos por las normas y los procedimientos. El Director da un buen ejemplo de cercanía con los ciudadanos, involucrándose en los trabajos de la junta. Evidencia: Agenda de trabajo del Director.	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	En esta Institución reina un ambiente de respeto, confianza y armonía laboral. El Director predica con el ejemplo, modelando con su conducta la misión y los valores de la institución. El Director hace convocatorias periódicas con el personal. Para los casos de conflictos, convoca a las personas involucradas. Para los casos de actividades	

	importantes de la institución, el director emite un comunicado para tales fines. Evidencia: Convocatorias. Actas de reunión del consejo. Fotos y Videos.	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	En este 1er. Año de gestión, las autoridades, han mantenido una fluida comunicación, con los empleados en el sentido de informar, cada decisión importante y los motivos, pros y contra de cada acción a tomar. Evidencia: Reunión para mostrar Proyecto de la Construcción del Centro Cultural.	
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.	Hemos brindado apoyo, proporcionando las herramientas y tecnologías, material gastable y el mobiliario, para que puedan desarrollar sus tareas, planes y objetivos. Se realiza periódicamente un informe de las necesidades de herramientas para ORNATO, Transportación, obras municipales. Evidencia: Cheques emitidos a proveedores. Reporte de necesidades detectadas. Presupuesto 2021. Cotizaciones. Facturas.	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	Se proporciona retroalimentación a todos los empleados para mejor el desempeño	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Cada empleado tiene asignada sus tareas y en algunos casos, le corresponde asumir y realizar otras de más responsabilidad delegada por su superior. Se asigna a la persona indicada para cubrir los puestos de aquellas personas que estarán de vacaciones. El personal que sale de vacaciones debe entrenar la persona asignada para tales fines. En la junta se refuerza la confianza y lealtad. El Director actual y la Sub- Directora han hecho la declaración jurada, el tesorero y	

	todos los vocales también han hecho su declaración de bienes, las cuales reposan el departamento de consultoría jurídica. Evidencia: Declaraciones juradas. Manual de funciones. Acciones de personal. Disposiciones administrativas. Memorándum.	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Hemos solicitado cursos, talleres, charlas etc. Evidencias: En la junta se anima al personal para que desarrolle sus competencias. Se imparten talleres dentro de la institución, se les envía fuera de la institución para capacitaciones. Hemos impartido un taller CAF para todo el personal de la junta. El Director asistió a al congreso de FEDODIM, celebrado en noviembre 2020. Evidencia: Registro de participaciones de los talleres. Solicitud de diplomado. Registro de participantes del taller CAF. Invitación a congreso.	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Si realmente se da casi en todas las áreas, se nota el interés y la apertura a recibir ideas y convertirla en acciones. El encargado tecnología sometió el proyecto de Administración financiera mediante el programa MUNICIPAL, el cual fue acogido por el Director. Evidencia: Documentación de la respuesta y aprobación por alcalde. Diagnóstico de los equipos a utilizar y adquisición del programa. Cheques emitidos.	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Cada año, desde el inicio de la gestión, en el mes de abril, se entregan reconocimientos a los empleados, valorando su esfuerzo, a pesar de las precariedades que se presentan	

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	cada día ante el inicio de esta Junta Municipal. Evidencias: certificados entregados. Fotos y Videos. En la junta se presta un cuidado especial a las personas desfavorecidas. Las embarazadas se les otorgan los permisos pertinentes a su estado de gestación, para las consultas periódicas y seguimiento. Se da facilidad de horario a los empleados que están cursando estudios y para asistir a las capacitaciones requeridas para puesto. Evidencia: Solicitud de permisos. Horario del empleado en cuestión. Carta de aprobación de solicitud de permiso.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	1. Antes solicitudes de las Juntas de Vecinos, estas necesidades son analizadas y discutidas para ser propuesta en el plan de Inversiones. En reuniones con las Juntas de Vecinos, se hace un análisis de las Necesidades de los ciudadanos para darle Solución a las problemáticas. Se determina presupuesto asociado y se realizan autorizaciones de despacho de material. Evidencia: Cabildo abiertos de esas obras. Fotos y videos. Ordenes de Despacho de Compras.	No se ha aplicado el presupuesto participativo, como debería presentarse formalmente, sin embargo las obras menores sea realizan en consenso con las juntas de vecinos.
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.		No se ha trabajado el Plan de Desarrollo.
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Se presentó una Resolución para ser partícipe del proyecto Dominicana Limpia.	

	Se han realizado reuniones para la educación ciudadana, a fin de eliminar los vertederos improvisados dentro de la comunidad, estableciendo estrategias para evitar la reincidencia de esos vertederos. Evidencia: Copia de Resolución. Política de educación ciudadana aprobada por el Director. Letreros.	
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.	Los recursos se manejan bajo el cumplimiento del presupuesto municipal, así como lo establecido en la Ley 176-07, en cuanto a la participación del PPM, Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas.	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	El alcalde Pedáneo, Responsable del enlace con los municipios, Supervisor de Ornato, pertenecen a partidos distintos al partido que eligió al gobierno local actual.	No se involucra a otros 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.	Ante actividades de carácter cultural, deportivas, patrias, se invitan representantes de las diferentes fuerzas políticas. Así para el debate de necesidades de la comunidad.	Para la gestión interna del Ayuntamiento no se involucra a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.
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.).	Actualmente se mantiene una vinculación formal mediante las coordinaciones de limpieza de la junta municipal con Dominicana Limpia, FEDODIM, La Liga Municipal, Asociación de Empresarios y Comerciantes de Quita Sueño y el Carril, Asociación de Industrias de Haina y la Región Sur.	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El director de la junta, así como los vocales y encargados de áreas, asisten y participan, según las invitaciones que se reciban, de las juntas de vecinos, escuelas, clubes. Evidencia: Invitaciones. Fotos y videos. Reconocimientos de participación.	

9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	La institución se promueve a través de las redes, específicamente Facebook, y en el portal oficial de la institución. Evidencia: Pagina Web. Facebook. Mural. Ofrecemos información de nuestros servicios y procesos, para que el ciudadano se sienta acompañado en todo momento. Evidencia: Pagina Web y Facebook.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Tenemos identificados los grupos de interés relevantes. Trabajamos mano a mano con la junta de vecinos, con la iglesia, el PMR (Prevención Mitigación y Respuesta de Desastre). Trabajamos con los clubes deportivos para apoyar los deportes. Hacemos cabildo abierto con las diferentes juntas de vecinos. Evidencia: Fotos y videos. Acta del cabildo.	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Se recopila la información acerca de las necesidades de los ciudadanos en las Sesiones que se llevan a cabo según la necesidad de la comunidad. También hacemos sesiones internas para discutir las problemáticas de los ciudadanos y asuntos internos, para los casos de contrataciones que requiera ser aprobada por el concejo. Evidencia: Actas, Resoluciones y Ordenanzas Municipales.	

3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	En la junta nos mantenemos al día con las políticas legales y socio-culturales. Hacemos cumplir las normativas para la regularización del tránsito, uso de las vías y espacio público, estacionamientos en zonas restringidas. Evidencias: Resolución No. 01-201.	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Se recopila información a través del Facebook institucional, a través de solicitudes por escrito. En las sesiones llevadas a cabo en la junta. Evidencia: Facebook. Solución de quejas.	
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).	La junta está implementando la herramienta CAF. Hemos impartido el taller y estamos haciendo el auto diagnóstico para identificar los puntos fuertes y las áreas de mejoras de la institución. Evidencia: Registro de participantes del taller, fotos, avances en el auto diagnóstico.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.		No se evidencia.
2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Se involucra a los grupos de interés a través de las sesiones y reuniones personalizadas con el Director o los Funcionarios correspondientes. Los ciudadanos traen sus quejas por escrito y se les da una solución adecuada. Evidencias: Fotos y Videos.	
3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos		No se evalúan las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados.

conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.		
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	En este sentido, todas las operaciones que realizamos y accionamos en la institución tienen sus recursos asegurados, ya que trabajamos en base a lo planificado. Evidencia: Presupuesto 2021. Documento de ejecución 2020 y la ejecución a la fecha. Informe a las autoridades pertinentes.	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	Siempre se equilibran las tareas. Se involucran a los grupos de interés a través de las sesiones y reuniones personalizadas con el Director o los funcionarios correspondientes. Los ciudadanos traen sus quejas por escrito y se les da una solución adecuada. Hacemos un levantamiento de informaciones para hacer un uso adecuado de los recursos y el presupuesto participativo. Evidencia: Fotos y videos. Asambleas, registro de participantes. Presupuesto. Actas.	No se ha aplicado métodos de medición del rendimiento de la organización. No se llevan estadísticas.
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.		No se evidencia el desarrollo una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización..

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
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.		No se ha elaborado Plan Municipal de Desarrollo. No se ha realizado POA general, POA por áreas.
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.		No se ha elaborado el Plan Municipal de Desarrollo. No se ha realizado POA general. POA por áreas.
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).	Hemos desarrollado planes y programas con objetivos y resultados en las diferentes áreas de manera informal, ya que no todas las áreas dejan por escrito los planes trazados.	No se ha desarrollado Plan Estratégico Interno.
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Comunicamos de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización, a través de comunicaciones escritas y convocatorias de los departamentos correspondientes, para informar reuniones generales y específicas de ciertos departamentos, así como reuniones internas de trabajo y actividades, etc. Evidencia: Las Asambleas. Fotos y videos. Rendición de cuentas.	
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.		No se han desarrollado ni aplicado métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles. No tenemos POA.

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).		No se ha desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización. No llevamos estadísticas.
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	En la planificación que hacemos, se toman en cuenta los cambios que puedan surgir a fin de priorizar las necesidades de primer grado que se presenten en la comunidad. Hacemos planes flexibles. Por ejemplo, en los casos de siniestros, como las que se evidencian en el año 2018, se hizo una reorganización para reforzar las instalaciones de la junta y asimismo las viviendas. Evidencias: Solicitud de logística de PMR. Cheques emitidos. Puestos de socorro. Órdenes de compra de material a utilizar para reforzar estructuras.	Hemos evaluado esas necesidades, pero nuestro error ha sido no plasmar o documentar, esas evaluaciones.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	En vista realizada al Ayuntamiento de Bani compartimos la experiencia de la alcaldía de ese municipio, en el programa "Conoce tu Ayuntamiento", y se compartió esta iniciativa con el alcalde de Bani, lo que nos dio buena referencia para la conformación del nuevo Distrito de Quita Sueño. Evidencia: Participación en Taller. Fotos	

2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No monitorizamos de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia.
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No hemos asegurado la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados.	Lo hacemos, todas nuestras operaciones están aseguradas con los recursos. En la institución hacemos la planificación de manera adecuada, a fin de evitar que sean devueltos los cheques emitidos. Evidencia: Presupuesto.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Hemos indicado la mejora continúa implementando la herramienta CAF, impartiendo el taller a todo el personal. Se imparten talleres y se da facilidad a los empleados para que capaciten. Evidencia: Registro de participación. Constancias de permisos.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Tenemos implementado el Sistema MUNICIPIA para mejorar la transparencia y eficientizar los servicios. Trabajamos en la plataforma de SYBERTROPIC, donde se envían los documentos escaneados. Se implementó una página Web nueva donde tendremos en enlace al Sistema Acceso Información Pública SAIP. Evidencia: El avance en el desarrollo de la página Web. Sistema MUNICIPIA.	

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
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.	Se Hace un Análisis de las Necesidades Del Personal Para Los Diversos Casos. Para Las Licencias de Maternidad se prevé con anticipación la Persona que cubrirá al beneficiario de la licencia. Para la temporada alta que es diciembre, Se Hace Una Reubicación y se Programan los Horarios Laborales y se determina Si e trabajaran Los Fines de Semana, Para los casos De ORNATO y Limpieza. Evidencia: Documentos de reubicaciones de personal. Reporte de personal que trabaja las horas extras. Pagos de compensación.	
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).	Esta implementado, el departamento de RRHH tiene los archivos relacionados a los horarios de los empleados que asisten a la universidad, se le pide hoja de selección se notifica al departamento correspondiente, con relación a los permisos de paternidad, procedemos como establece la Ley, esta Alcaldía ha dado la oportunidad a hombres y	

	mujeres, de dirigir Departamentos Obras Publicas, Ornato y Limpieza y el Administrativo y Financiero son mujeres las que están a su cargo. Evidencia: Diversidad de género en los puestos de trabajo. Permisos otorgados.	
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.	Se evidencia que las capacidades de las personas la selección, asignación, desarrollo, son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Se ha desarrollado e implementado una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	
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).	Se apoya la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	
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.	Se evidencia la utilización de los perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones.	
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.	Se evidencia especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica	
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).	En la junta tenemos varios puestos de gerencia de esta institución que están siendo ocupados por mujeres. En cuanto a la edad religión y orientación sexual, nos enfocamos en que las personas sean idóneas para desarrollar y desempeñar sus funciones.	

	Evidencia: Encargada del departamento de Planeamiento Urbano, Encargada administrativa. Encargada De Control Interno.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Cada empleado está desempeñando sus funciones en el área, acorde con sus conocimientos y los currículos, que reposan en cada expediente de los del Departamento de Recursos Humanos. Se ha realizado la programación de cursos del INAP conforme a las necesidades de entrenamientos. Evidencia: Las evaluaciones. Currículo.	
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.	Se han solicitado los recursos y talleres al INAP correspondientes según las necesidades puntuales de cada empleado y conforme al perfil de cada puesto. Así como también talleres de Violencia Intrafamiliar, a las comunidades. Evidencia: Actas de las reuniones y cartas de solicitudes.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.		No se consensuan y revisan planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos.

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.	Se desarrollan habilidades gerenciales y de liderazgo.	
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).	En la junta se les realiza un entrenamiento a las personas que ingresan, para capacitarlo en las funciones del puesto a ocupar. El encargado del departamento en cuestión lo orienta y da seguimiento, día a día. Evidencia: Notas del seguimiento.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados no se evidencia.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Nos preocupamos por adecuar a nuestro personal acorde con los tiempos, es decir, a nuestra llegada a inicios de gestión, una de las cosas que hicimos fue evaluar las necesidades institucionales, siendo que este distrito fue constituido en el año 2015 y se inició con nuestra gestión, en lo concerniente a las edificación, equipamiento de oficinas, la tecnología, por lo que incurrimos en comparar los equipos y herramientas necesarias, para tener un funcionamiento sistemático de las operaciones ya que los organismos nos exigen trabajar en una plataforma y esto amerita, habilitar internet, tener un portal, correos electrónicos, manejar redes etc., Evidencia: Cheques de las compras realizadas. Página Web. La cuenta de Facebook. El buzón de sugerencias electrónico. Los teléfonos de flotas Institucionales. Los grupos institucionales de WhatsApp creados.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de	Tenemos ciertas actividades planificadas e incluso se han impartido charlas de Género.	

riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Evidencia de esto, están en las redes, nuestra cuenta de Facebook, fotos y videos.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No hemos desarrollado técnicas de comunicación, en las áreas de Gestión de riesgos.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No hemos implementado 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.	Se realizan reuniones departamentales, así mismo tenemos un grupo de WhatsApp para compartir información de manera general. El Director se reúne con el personal cada mes y en caso de urgencias se convocan reuniones extraordinarias para fines de lugar. Evidencia: Grupo creado. Agenda. Fotos y videos.	
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)).	Para el departamento de obras Municipales se hacen reuniones para compartir ideas y discutir los proyectos en proceso de ejecución. Los departamentos han formado grupos de WhatsApp para diversos temas. Evidencia: Grupos creados.	
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.	Empezamos hacerlo a partir de las visitas del Ministerio de Administración Publica, ya hemos formado equipos de trabajo para involucrar a los empleados en la toma de decisión. Evidencias: Se conformo la Asociación del servidor público Fotos y Documentos	

4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se hizo una reunión departamental para crear una comisión institucional y así manejar los diferentes conflictos. Evidencias: Fotos y videos. Documentos de acuerdo.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se evidencia la realización de encuestas a los empleados periódicamente y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.
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.	Las aéreas se reúnen periódicamente para opinar sobre la calidad de la gestión, evidencias: Convocatorias, registros de asistencias y fotografías.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Es prioridad de la Junta Municipal, el bienestar de nuestros empleados y su seguridad es nuestra responsabilidad. Las oficinas están ambientadas para una jornada laboral, cumpliendo los estándares para esos fines. La infraestructura de la organización es la adecuada, permitiendo seguridad e higiene durante la actividad laboral. Contamos con una planta eléctrica, tenemos inversor para el caso que la planta no pueda funcionar, a fin de que no se detengan las operaciones de la institución. Evidencia: Mobiliario y equipamiento de oficina. Infraestructura. Planta eléctrica. Inversor.	
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.	El departamento de recursos Humanos, en ese punto, está documentando y en los casos de empleados que son estudiantes, es flexible con las horas de el o los días que tiene clases (según la hoja de selección). Evidencia: las copias de los horarios que entregan los empleados que son estudiantes el departamento de recursos humanos.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En la junta presta un cuidado especial a las personas desfavorecidas o con discapacidad. La asistente del Director es la primera	

	evidencia. Las embarazadas se les otorga los permisos pertinentes a su estado de gestación, para las consultas periódicas y seguimiento. Se da facilidades de horario a los empleados que están cursando estudios y para asistir a las capacitaciones requeridas para puesto. Evidencia: Solicitud de permisos. Horario del empleado en cuestión. Carta de aprobación de solicitud de permiso.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No se proporcionan 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.).	La Institución mantiene relaciones comerciales, con los proveedores locales que están registrados y regularizados de acuerdo a lo establecido en la Ley de Compras y Contrataciones, donde establece que debe ser proveedor de Estados, y Estar al día con el pago de sus impuestos. Al igual de los contratistas. Evidencia: los documentos que responsan en cada pago realizado a los proveedores de la Junta del Distrito de Quita Sueño.	

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.	Se solicitó a la Junta Central Electoral un proyecto de acuerdo con la Oficialía Civil para emisión de actas de nacimiento a personas no declaradas. Tenemos un contrato con el vertedero de los Bajos de Haina la colocación de desechos sólidos, aprobado por el concejo de vocales. Evidencia: Ordenanza aprobada.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Estamos asociados a FEDODIM, para la asesoría y capacitación técnica de los técnicos y directores, y ADOVA, para asesorar a los vocales de la junta en cuestiones de sus competencias. Evidencias: Miembros en directiva.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No hay evidencia de monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se evidencia
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se evidencia la definición de las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión..
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se hacen concursos para aplicar a puestos o cargos.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Durante el taller de Ética Gubernamental, compartimos la experiencia de la alcaldía de Bani, del programa conoce tu ayuntamiento, y se compartió esta iniciativa con el alcalde y está en proceso de ejecución. Evidencia: Encuentros y Entrevistas. Comunicación de coordinación.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	En la junta nos regimos por la Ley de contratación, el 90% de nuestros proveedores, están al día con sus pagos de	

	impuestos y registrados en compras y contrataciones con su RPE. Evidencia: Contratos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).		No se evidencia la definición de una política proactiva de información.
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Hasta el momento le damos apoyo a las asociaciones de Junta de Vecinos, clubes deportivos, iglesias. Hemos colaborado con la escuela para el alquiler de transporte para actividades, asimismo colaboramos este año con materiales de construcción. Evidencia: Fotos y videos de actividades. Documento de Solicitud. Cheques y fotos de la ayuda para la construcción.	
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.	Como este es nuestro 1er. Año, hasta ahora no hemos realizado sondeos, se hicieron las consultas y asambleas pertinentes, en el proceso de escogencias de las obras del presupuesto para realizar las más prioritarias y se presentaron a los grupos comunitarios. Evidencia: Fotos y videos de actividades. Documento de solicitud. Cheques y fotos de la ayuda para la construcción.	

4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).		No se hace, hasta el momento no realizamos encuestas, ni sondeo de opciones.
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	En la junta aseguramos la transparencia del funcionamiento, hacemos informes mensuales y trimestrales por las redes, pagina etc., Hacemos memoria anual, la cual es difundida en varios canales de televisión local, rendición de cuentas. Memoria anual. Evidencia: Memoria Anual. Facebook. Informes enviados.	
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 lo hacemos, a pesar que tenemos la cuenta de Facebook, para que los ciudadanos munícipes, hagan sus denuncias por ahí.
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.		No hay evidencia de desarrollar una gestión eficaz de las expectativas.
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No hay evidencia de asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes.

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.	En ese punto, hemos tratado de que todas las operaciones y estrategias utilizadas estén vinculadas y de la mano con nuestros objetivos a favor de la comunidad. La ejecución presupuestaria, refleja que cada devengada y pagado está debidamente justificado, con los documentos que certifican que se optó por buena calidad y precio y servicio. Evidencia: Presupuesto. Documentos diversos.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	En la Junta del Distrito de Quita Sueño cada paso que damos en cuanto a operaciones que implican gastos, están documentadas y contempladas en nuestro presupuesto y dichas oportunidades y riesgos fueron discutidas previo a la realización del mismo. Evidencia: Presupuesto. Apuntes.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Estas aseguradas, se visualiza en las ejecutorias diarias, las cuales son enviadas mensual y trimestralmente a los organismos, correspondientes, como contabilidad gubernamental, DIGEPRES, cámara de cuentas, contraloría general de la Rep. Etc. Además de que todas las operaciones que realizamos lo hacemos a través de un sistema informático de los que están aprobado por los organismos, actualmente estamos trabajando con MUNICIPIA. Evidencia: Reportes enviadas. Sistema MUNICIPIA.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Contamos con el sistema para gestionar de manera eficiente los recursos financieros. Las contrataciones de bienes y servicios así como todas las compras que realiza, y la Institución, está debidamente analizada, y evaluada, documentada y sustentadas por procedimientos y procesos requeridos, precisamente para que cada responsable de área pueda buscar las	

	mejores opciones, precios, condiciones etc. A fin de garantizar el buen uso de los Recursos económicos, que nos han sido confiados y de los cuales debemos rendir cuentas. Evidencias: sistema en ejecución. Todos los cheques pagados de las contrataciones, compras y todas las erogaciones de fondos, que cumplen con lo antes descrito los cuales reposan en los archivos del Departamento de Contabilidad.	
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.).	Contamos con el Presupuesto correspondiente al año fiscal, el cual tiene a su vez, contemplado el porcentaje asignado según la Ley a cada partida. Con relación los presupuestos de proyectos cada una de las obras que están contenidas en el presupuesto General, tiene elaborado su presupuesto. Evidencias: Copia del presupuesto, en cuanto Genero trabajamos de acuerdo al porcentaje establecido por la Ley 4%, dentro de lo cual esta esa parte de Genero.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Cada área, cumple con sus responsabilidades, la división de compras, el departamento administrativo y financiero, así como el departamento de contabilidad y el departamento de control interno, que son los que intervienen en casi todas las operaciones y erogaciones que se realiza en la institución. Evidencias: Cada expediente de pago y cheque.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Realizamos un análisis para las decisiones de inversión y evaluamos en términos de costo beneficio lo presupuestado.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Los datos que incluimos, es la ejecución mensual y trimestral de Gastos e Ingresos. Evidencia: Informes mensuales y Trimestrales. Ejecución Presupuestaria enviados a los	

	Organismos correspondientes. Nuestra página oficial.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	Almacenamos la información, de diferentes formas, evidencias: Archivos físico y digitales.	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	Tenemos respaldada todas las informaciones en cuanto a las operaciones contables y financieras. También poseemos una ejemplar de cada informe, tanto mensual como trimestral que enviamos a los Organismos, también tenemos ejemplares, de las nóminas por mes, archivada físicamente y cada departamento tiene copia de las comunicaciones, oficios, cartas, invitaciones, memorándum que tramita, etc. Evidencia: sistema MUNICIPIA. Back_up, en el servidor. Ejemplar de cada informe. Ejemplar de las nóminas por mes. Página web Institucional. Comunicaciones, oficios, cartas invitaciones. Memorándum	
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.		No hay evidencia de controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización.
4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet,		Podríamos mejorar esta parte, hasta ahora solo usamos los canales como correos electrónicos, redes, flotas, se ha propuesto un periódico interno, pero aún no se ha materializado.

newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	Los ciudadanos pueden informarse, a través la página oficial, de las cuentas de Facebook, así como también de Libre acceso a la información, de las publicaciones que hacemos en el mural de la Institución y de las fotos y videos que publicamos. Evidencia: RAI. Facebook. Contamos con un departamento de recursos humanos, calificado y preparado en el área y con unos valores éticos profesionales intachables.	No se evidencia un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	Nos hemos preocupado porque nuestro personal esté capacitado para utilizar los equipos de manera adecuada, así como proveer las herramientas tecnológicas para su mejor desempeño. Evidencia: Talleres y capacitaciones realizadas en CTC, en INAP, ETC.	No hay evidencia de diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. No se evidencia la implementación, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas, y el tiempo de retorno de la inversión

4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:	Aunque no tenemos un departamento de tecnología, si existe un encargado de soporte técnico profesional Lic. En Informática, quien junto a su asistente trabajan a favor de que la Institución este a la vanguardia con las tecnologías. Evidencia: la incidencia en todo lo que es redes, cuentas de Facebook, pagina web. Etc.	
✓ La gestión de proyectos y tareas		No se evidencia.
✓ La gestión del conocimiento		No se evidencia.
✓ Las actividades formativas y de mejora		No se evidencia.
✓ La interacción con los grupos de interés y asociados		No se evidencia.
✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.		No se evidencia.
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.		No se evidencia.
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.		No se evidencia.
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.		No se evidencia.
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.		No se evidencia.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	En la edificación que aloja la Junta, están contenidas la parte administrativa, financiera, legal, normativa y recaudadora. Contamos con varios locales donde funcionan otras dependencias, como la casa de la cultura, Policía Municipal.	
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.	Nos hemos asegurado un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos.	No tenemos rampas de acceso para discapacitados.
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	Es parte de nuestras responsabilidades, velar y proteger los bienes de la institución, ya que estos son patrimonio de la comunidad, por lo tanto, contamos con un personal calificado en las áreas de mantenimiento, tecnología, obras públicas Municipales y el departamento de seguridad, para responder por esto. Evidencia: Cheques emitidos y facturas de soporte.	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	El encargado del departamento de Transportación, supervisa que cada vehículo de esta Institución, salga en horarios laborables y a realizar su asignación de trabajo, así como el regreso de cada chofer con el vehículo, para fines de amanezca en transportación, hasta su nueva tarea el día siguiente. En cuanto al ahorro de energía, tenemos un inversor y una planta eléctrica, para los cuales se determina su uso, según prioridad y necesidades de trabajo o actividades de la Junta. El uso de la planta es mínimo debido a que tenemos servicio 24	

	horas de energía eléctrica en la localidad de la junta.	
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).	Estamos en una zona céntrica, por lo que facilita el transporte y llegada al edificio, consideramos que es fácil para los munícipes y visitantes llegar. Evidencia: Distribución departamental. El acceso fácil al edificio. Rutas de transportes	No disponemos de espacio privado para parqueos.
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.		No hay evidencia de desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos.
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	La comunidad está consciente de esto e incluso, cuando se realizan actividades. Evidencia: Publicación del horario en redes sociales y pagina web. Publicación de servicios en redes sociales y pagina web oficial.	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se evidencia.
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.).	Las comunidades participan, aunque no en su totalidad, pero los que tienen acceso a las redes y los teléfonos, los involucramos e informamos, además escuchamos sus quejas y felicitamos. Evidencia: Cuenta de Facebook, en la cuenta de Facebook de esta Junta Municipal.	No tenemos buzón de sugerencia.
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.	Hemos iniciado el proceso de involucrar a los ciudadanos/ clientes y grupos de interés en la mejora de la calidad. Hemos impartid. Evidencia: Campañas educativas realizadas. Fotos. Invitaciones.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se evidencia.
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No se evidencia.
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Están disponible en nuestra página oficial, también publicamos en la cuenta de Facebook, y a través del libre acceso a la información con el encargado.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.).	Realizamos mensualmente un Boletín informativo y lo publicamos	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Lo hacemos a nivel de las redes. Evidencia: Cuenta de Facebook, página oficial, los teléfonos de la institución, teléfono flota de la encargada de ornato y	

	limpieza, los cuales están descritos en la página.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Todos lo concerniente a facturación, cobros de residuos sólidos, letreros, vallas, permisos, inhumación, construcción, parqueos, rampas, informes generales, y todos aquellos que nos confiere la ley. Evidencia: Presupuesto. Memoria Anual. Redes Sociales. Página WEB Oficial.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Hemos hecho diversas alianzas con el sector público. Así mismo también con el sector privado. Tenemos contrato con el Vertedero del Municipio de Haina. Además de un acuerdo de Responsabilidad Social con FALCONDO. Evidencia: Contratos firmados.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia.
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se evidencia.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No hay evidencias de los resultados para los problemas que hemos planteado.
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia.

7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		No se evidencia.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Es medida por los resultados emitidos del Buzón de Sugerencias	No tenemos la medición
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Lo hacemos. Para ello hemos llevado acabo asambleas, realizadas en los distintos sectores, para la decisión de los trabajos a realizarse en cuanto a las obras que se decidieron hacer en los periodos del 2020-2021, para las cuales se consultaron diferentes organizaciones de la sociedad civil, las cuales dieron su opinión para de conjunto elegir las obras con carácter de prioridad.	No tenemos la medición
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Es fácil el acceso, ya que estamos en la calle principal de este Distrito Municipal, el transporte público deja al ciudadano frente	No tenemos la medición

	al edificio principal y el que viene en vehículo privado tiene varias opciones para llegar, en cuanto a los horarios de los servicios usamos el que se acostumbra en todas las alcaldías, de 8:00 am a 3:00 pm, e incluso es más simple porque somos una Junta Municipal, todo está más concentrado.	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	Trabajamos acorde con lo establecido en la Ley 176-07 y las leyes que rigen los ayuntamientos. En el caso de los tramites de pagos a proveedores de bienes y servicios, las nóminas, ayudas y donaciones. Cada expediente de pago que reposa en los archivos de contabilidad, las nóminas y demás operaciones, así como las ejecuciones presupuestarias. Esto los ciudadanos munícipes pueden verlo entrando, a nuestra página oficial, o a través de Libre acceso a la información. Evidencia: cada expediente de las nóminas, el SISMAP y demás operaciones.	
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.).	Se miden por los resultados del Buzón de Sugerencias.	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).	Le damos prioridad a las personas discapacitadas, envejecientes, embarazadas, que vienen a solicitar algún servicio, información o realizar algún pago, a retirar cheques.	
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Las informaciones están disponibles en la página oficial juntamunicipallacaleta.gov.do, en la cuenta de Facebook, mural institucional del 1er Piso del edificio principal. Así como en los informes trimestrales subidos a la página.	

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	Se miden por los resultados del Buzón de Sugerencias.	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	Se miden por los resultados del Buzón de Sugerencias.	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Tratamos de realizar cada servicio, con precisión	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		Aun no existe el buzón de sugerencias, tenemos una cuenta de Facebook, para que los munícipes realicen sus denuncias, sugerencias, peticiones etc.
2. Sugerencias recibidas e implementadas.		No se miden por los resultados del Buzón de Sugerencias.
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No tenemos evidencias de medir por los resultados del Buzón de Sugerencias.
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se miden los resultados del Buzón de Sugerencias.
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No se miden los resultados del Buzón de Sugerencias.

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	De 8:00 a.m. a 3:00 p.m.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Generalmente el servicio es inmediato. El munícipe llega a recepción, la recepcionista le indica donde dirigirse.	

3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Los contribuyentes que vienen a realizar pagos son enviados a caja, donde reciben la información y el cobro de sus servicios. Las informaciones están disponibles en la página institucional, a través de la Oficina de Libre acceso a la Información, en las redes sociales, mural etc.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Las redes sociales. Página de Facebook, pagina WEB, correos electrónicos. Tenemos un responsable de Libre Acceso a la Información RAI. Las informaciones que publicamos son veraces, las nóminas y los informes que se suben a la página, son las mismas que se envían a los organismos, como Contraloría General de la Republica, DIGEPRES, Contabilidad Gubernamental y Cámara de Cuentas. Evidencia: las redes antes mencionadas y nuestra página oficial.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Pueden ver las publicaciones en la página juntamunicipallacaleta.gov.do, o pedirla a Libre Acceso a la Información. Evidencia: RAI. Redes sociales. Página WEB Oficial.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	A partir de las 8:00 y hasta las 3:00 pm. Estamos en el edificio principal, además de disponibilidad 24 horas en los números de flotas que figuran en la página.	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Contamos con equipos nuevos, que fueron comprados por esta administración, para esos fines. Evidencia: Unidad de soporte Técnico.	

	Los equipos. Router de internet en la 1era y 2da. Planta de la Institución.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	No tenemos este proceso definido, pero cuando vemos las quejas o denuncias en el buzón de Facebook, inmediatamente accionamos.	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	No nos han devuelto	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Cumplimos con los estándares de servicios establecidos.	

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
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Actualmente la proporcionamos que los estudiantes puedan utilizar la biblioteca Municipal, para sus investigaciones educativas, proporcionamos los servicios funerarios a bajo costo, y a las personas de escasos recursos, el servicio es totalmente gratuito, le proporcionamos ayudas a envejecientes, madres solteras, discapacitados etc. A través de nuestros programas de asistencia social, facilitamos sillas de ruedas a las personas	

	minusválidas que solicitan formalmente, contamos con un centro médico municipal, que está al servicio de todos los munícipes. Evidencia: Copia cheques entregados a los beneficiarios. Nóminas de ayudas fijas.	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No se ha realizado
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	El equipo de calidad participo en la elaboración, evidencia: Convocatorias y registros de participantes.	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.		No se han presentado conflictos.
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Reuniones internas, evidencias: Comité de Calidad, reuniones con los empleados	
6. La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia medición

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Capacitación personal para cada área, evidencias: convocatorias, listado y certificados	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No se evidencia
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Como indicamos anteriormente, el personal está asignado en puestos de acuerdo a su capacidad, por lo que cada encargado es responsable de supervisar que esas tareas sean realizadas, y de no ser así, hacerlo saber al departamento de Recursos Humanos.	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.		No se eviencia

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Estamos abierto a los cambios favorables sin poner resistencia aunque no se han establecido parámetros.	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Reina un ambiente de armonía, los conflictos que se han presentado, entre empleados se ha resuelto de forma amigable.	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	Los empleados que son estudiantes, se otorga su permiso de estudios, solo tiene que llevar al departamento de Recursos Humanos el horario de la universidad, también se coordinan los permisos para los empleados que solicitan, para diversos compromisos, al igual que para llevar sus hijos a citas médicas etc. Evidencia: Departamento de Recursos Humanos	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	La igualdad es uno de nuestros valores, por lo que esta Institución, trata de que al momento que se presenta una oportunidad de crecimiento, ya sea una promoción, un curso, se otorga a la persona capacitada para desempeñarlo, sin importar sexo, religión, color, etc.	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	Estamos abiertos en horarios de 8:00 a.m. a 3:00 P.m. trabajamos a favor de los munícipes, en armonía, con respeto y profesionalidad.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.		No se ha realizado la medición
2. Motivación y empoderamiento.		No se ha realizado la medición
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No se ha realizado la medición

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	El personal esta capacitado en diferentes áreas para ser rotados según la necesidad, evidencia: Listados y certificados	No hemos medido Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas
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).		Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).		No hemos medido lo relacionado con el rendimiento individual
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.		No hemos medido el involucramiento en las mejoras de las actividades.
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.		No hemos realizado la medición del nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación. .
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).		No hemos realizado la medición de lo relacionado con el desarrollo de las capacidades.
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		No hemos realizada la medición de los indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades

ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.). 8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. 9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés). 10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		No hemos medido Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. No hemos medido Número de dilemas éticos reportados No hemos medido la frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.

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
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.	Las autoridades de esta Junta Municipal, se ha preocupado por apoyar, asistir y orientar a los ciudadanos, especialmente a los envejecientes, jóvenes, niños, madres solteras y viudas, también por apoyar el deporte e incentivar la cultura. Hemos otorgado ayudas económicas otorgadas a los clubes deportivos, que han solicitado en momentos necesarios, actividades culturales realizadas en fechas patrias y feriadas, montaje y realización de las Fiestas Patronales, organización y realización del carnaval, donaciones de materiales de construcción a personas de escasos recursos	

	y escuelas e iglesias, entre otros. Evidencia: Documentos que avalen actividades. Fotos.	
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).		No lo hemos medido
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).		No lo hemos medido
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.).		No lo hemos medido
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.).		No lo hemos medido
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.	Esta comunidad de Quita Sueño, participa masivamente, en los eventos culturales que hasta el momento realizamos. Evidencia de ellos es las fotos y videos que figuran en las redes y la televisión, de las fiestas Patronales 2017, el carnaval, desfile con los Centros Educativos, en conmemoración del Día de Juan Pablo Duarte, Día de la constitución, No violencia contra la Mujer e Intrafamiliar, Día de la Limpieza de Playas y Costas. Evidencia: Fotos y videos. Redes Sociales. Página WEB oficial.	No se mide. No hemos hecho encuestas
7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad		No hemos realizado las mediciones

y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		No hemos realizado las encuestas
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No hemos realizado las encuestas

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).		No se hemos realizado las mediciones.
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se hemos realizado las mediciones
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No hemos realizado las mediciones.
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	Respetamos lo establecido por la Ley, en cuanto a Educación Genero y Salud. Actualmente tenemos una nómina de más de 60 de ayudas fijas a envejecientes, minusválidos, madres solteras de escasos recursos, padres con niños especiales, o enfermedades catastróficas. Evidencia; Documentos y cheques de cada caso.	No se hemos realizado las mediciones.

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).		No hemos realizado.
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No hemos realizado.
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	Las donaciones mencionadas anteriormente, ayudas a clubes, iglesias, juntas de vecinos, Instituciones sin fines de lucro etc. Evidencia: Cheques con debida documentación de cada caso mencionado.	
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).	Hemos realizados varios talleres, cursos, charlas, conversatorios. Evidencia: Las fotos. Videos. Listado de Participantes.	
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).	Hemos realizados varios operativos médicos, de manera general. Evidencia: Cheque erogado para el pago de perifoneo anunciando a todos los sectores dichos operativos, cheques erogados para cubrir logística de los médicos participantes, avisos de forma escrita y en las cuentas de Facebook de la Institución.	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No hemos realizado las mediciones.

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
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	En los años de gestión comprendido entre abril 2020 hasta Abril 2021, esta Junta Municipal realizo los trabajos más urgentes como son: 1- Construcción de Aceras y	

	Contenes de las calles principales, y en los múltiples sectores que conforman el Distrito Municipal. 1- Aceras, Contenes y Badenes en diferentes sectores 2- Preparación de Calles para Bacheo, 3- Remozamiento del Parque de Piedra Blanca, 4- Saneamiento aguas negras en el Sector Valle Encantado, 8- readecuación de caminos, Etc.	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No hemos realizado las mediciones.
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	El servicio se brinda con muy buena calidad humana. Evidencias: Medición mediante el buzón de sugerencias.	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	En esta Institución se cumple con los acuerdos y contratos con otras organizaciones. Evidencia: Cheques de cada pago realizado y contratos firmados entre las partes.	
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	Esta administración inicio el 24 de Abril 2020 y hasta ahora no nos han auditado.	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No se ha realizado análisis comparativo.
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Se ha medido mediante la tabulación de los resultados del buzón de sugerencia.	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Se ha medido mediante la tabulación de los resultados del buzón de sugerencia.	
2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de	Se ha medido mediante la tabulación de los resultados del buzón de sugerencia.	

recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).		
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Entramos al SISMAP y nos hemos mantenido por debajo del No. 10 de 45 Juntas, en función del cumplimiento con los requisitos del sistema.	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No hemos realizado
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).		No hemos realizado
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No hemos realizado
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	Hicimos una medición o inspección específicamente en las áreas financiera, operativas, y recaudadoras, en el mes de enero del año en curso, donde pudimos comprobar, los resultados de las estrategias utilizadas a nuestros inicios, con relación a lo que recibimos en el Distrito Municipal y las instalaciones físicas, los parques, las canchas, los documentos del archivo (expedientes pagados etc.)	
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	Hemos recibido certificado de calidad y buen manejo de las finanzas públicas y los manejos de desechos solidos. Evidencias: Fotos y certificaciones	
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	La ejecución presupuestaria habla por sí solo, esto quiere decir que trabajamos dando fiel cumplimiento a lo presupuestado. Reconocemos que debemos trabajar e implementar políticas de cosas más eficientes	

	a fin de que los ingresos propios aumenten, así será más fácil cumplir los objetivos, evidencia: Informes financieros.	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.		No nos ha auditado la Cámara de Cuentas ni otro Organismo.
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No hemos realizado las mediciones.

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.