



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

**JUNTA DISTRITAL DE VERAGUA**



**FECHA**

**Junio 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 Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

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

### **Evaluación Individual.**

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

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

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>Tenemos nuestra Misión y Visión Involucrando a la Comunidad y al Personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de pergamino en la recepción. Fotos de reuniones con los líderes comunitarios.</p> <p>En Nuestro Distrito Municipal de Veragua establecemos un marco de valor enfocado en nuestra misión y visión de modelo basado en el Compromiso, la Transparencia, la Integridad y la</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio- culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>Equidad según lo Establecido en La Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p><b>Evidencia:</b> Foto Valores.</p> <p>En la Juntad Distrital de Veragua aseguramos una comunicación de la misión, visión, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Correos. Mensajes grupo de whatsapp. Fotos de reuniones.</p> <p>Se ha revisado en el 2020 nuestra Misión y Visión en conjunto a los departamentos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Asamblea con FEDODIM Fotos del Sistema.</p>	
---	--	--

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>Contamos con el comité de Servidores Públicos de Veragua.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos asamblea Estatus de servidores.</p>	<p>No contamos con un sistema de prevención de corrupción.</p>
<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Nuestra Junta Distrital de Veragua como medida de prevención a la corrupción ha establecido que los cobros se hagan en tesorería.</p> <p><b>Evidencia:</b> Foto de recibos y contratos. Resolución del Comité de Compras.</p>	
<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes, logrando eficacia en la toma de decisiones entre el equipo administrativo y el resto del personal de servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos reunión con Comité gestor y la alcaldesa.</p>	<p>No hemos realizado el taller sobre la Ley 176-07.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>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.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>En la Junta Distrital de Veragua contamos Con el Organigrama Estructural de Organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Organigrama colgado en nuestro portal web.</p> <p>Tenemos identificadas y organizadas las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la gestión de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Presupuesto Participativo 2021. Concurso de Obras con los líderes comunitarios.</p>	
<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>Nuestros objetivos definidos están orientados a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, diferenciadas de los clientes perspectiva de género y diversidad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Consulta Presupuesto Participativo por Comunidades. Programa Asistencia Social Covid-19.</p>	

<p>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”).</p>	<p>Manejamos nuestro sistema automatizado a través de SEAFIN.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reporte de Caja. Reporte Administración Financiera</p>	
<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>Trabajos en la segunda etapa del Plan de Mejora CAF correspondiente al año 2021.</p>	
<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Todas las estrategias publicadas a través de nuestros sistema de información van alineadas con el plan de trabajo de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Revista Veragua 2021.</p>	
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Nuestros Departamentos están a cargo de un equipo de división del trabajo para mantener un Buen servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de trabajos en las oficinas. Fotos de las reuniones de coordinación.</p>	
<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>La Oficina de la Directora mantiene comunicación directa con los líderes de cada grupo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de reuniones. Convocatorias de asambleas y operativos.</p>	

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Promovemos el compromiso de innovación con los líderes y directivos, así como la mejora continua para el desempeño de la función.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Fotos de Talleres y Seminarios. Fotos de las herramientas tecnológicas.</p>	
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Comunicamos a nuestros empleados las iniciativas. También nos reunimos con los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Fotos de reuniones mitigación y Prevención Covid-19.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Damos ejemplos de acciones en nuestras actuaciones de nuestros objetivos establecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Videos testimonios en el canal de youtube.com</p>	

2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.

Tenemos valores, confianza y respeto entre líderes nuestros departamentos con el objetivo de alcanzar las metas.

**Evidencia:**

Fotos trabajos en equipo de oficina.

3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.

Nuestra Junta Distrital tiene un grupo de Informativo donde se organizan, evalúan y se designan tareas diarias.

**Evidencia:**

Mensaje grupo de Whatsapp: "Personal del Ayuntamiento".

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.

Apoyamos a los empleados con el desarrollo de sus tareas y equipamiento de herramientas, apoyos de otras áreas para lograr los objetivos generales de la organización.

**Evidencia:**

Fotos de asambleas.

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

Proporcionamos retroalimentación a los empleados para mejorar el desempeño tanto grupal como individual.

**Evidencia:**

Fotos talleres en diversos Ministerios.

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

Nuestra Junta Distrital designa responsabilidades a nuestros empleados en las diversas actividades con el fin de que puedan fomentar y potenciar.

**Evidencia:**

Informe Revista Informativa.

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

Realizamos reuniones, talleres y actividades de competencias que les permiten a los empleados de formas Monitoreadas el aprendizaje y animación.

**Evidencia:**

Fotos premios SISMAP Municipal.

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

Recibimos propuestas, recomendaciones de los líderes de equipos, tras consultas generales.

**Evidencia:**

Fotos de la Mesa de coordinación  
Comité de Calidad.

9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.

Realizamos reconocimiento y elevamos de Puestos a empleados destacados.

**Evidencia:**

Fotos reconocimiento y cambio de puestos  
varios empleados.

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.

Nuestros empleados cuentan con un trato de respecto de acuerdo a sus necesidades reciben apoyo.

**Evidencia:**

Fotos Reportes de Licencia.  
Fotos ayudas Sociales.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Realizamos levantamientos por las Comunidades para evaluar sus exigencias y necesidades.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos programa de viviendas. Fotos reunión presupuesto participativo 2021.</p>	

2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.

Ayudamos a las autoridades políticas en la conformación de trabajos relacionados con la organización de cara al ciudadano.

**Evidencia:**

Fotos Cursos técnicos profesionales.  
Fotos: Censo Poblacional.  
Fotos: Jornada Vacunación Covid-19

3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.

Estamos pendiente a los proyectos de nación que permitan enlaces con nuestra organización.

**Evidencia:**

Fotos Programas de prevención violencia intrafamiliar junto al Ministerio de la Mujer.

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.

Comprobamos nuestros Objetivos y Metas y consultamos con los Líderes de la comunidad.

**Evidencia:**

Presupuesto 2021.  
Presupuesto Participativo 2021.

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

Involucramos a las oficinas políticas y grupos de interés en las actividades de mejora y sistema de gestión.

**Evidencia:**

Fotos Actividades Deportivas.

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

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.).

8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.

Mantenemos relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas.

**Evidencia:**

Fotos proyectos Geo-data Espaillat 2021.  
Fotos reuniones y conferencias virtuales.

Desarrollamos alianzas con las Cooperativas, las Iglesias y las ONG de la zona entre otras autoridades públicas que se realización con la implementación de servicios en nuestro Distrito.

**Evidencia:**

Fotos operativos de limpieza iglesias.  
Fotos cooperación oficina Ministerio de la Mujer.

Participamos en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de Presión para la comunidad y para todo el equipo de trabajo de la institución.

**Evidencia:**

Fotos encuentro Cruz Roja  
Fotos Encuentro Policía Municipal.

9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.

Colocamos en nuestro portal informaciones de nuestras actividades como institución, nuestra historia y las leyes que rigen los procesos administrativos de nuestra Junta Distrital.

**Evidencia:**

Revista mensual.

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.

Desarrollamos el Lema Veragua Avanza 2021 y destacamos todo lo que es nuestro distrito como destino.

**Evidencia:**

Fotos parador.

Video Promoción en Youtube.com

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Nuestro Distrito Municipal cuenta con la Identificación de los grupos relevantes y de interés y les comunicamos los resultados de la organización en conjunto.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de reuniones.</p> <p>Nuestra institución recopila y analiza sistemáticamente la información de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de los trabajos conjuntos grupos-institución.</p>	<p>No tenemos Flota Móvil.</p>

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Creamos la Geo-data de Veragua a través del Instituto Geográfico Nacional y el PEDEPE. Donde levantamos todas las informaciones del Distrito.</p>	<p>No contamos con el Geo-mapa Local Impreso en el ayuntamiento.</p>
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Realizamos monitoreos en el desempeño de la gestión, en los comentarios y sugerencias de nuestras actividades como organización.</p>	
<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Estamos realizando nuestro análisis a través de la guía CAF en su segunda entrega.</p>	
	<p><b>Evidencia:</b> Fotos lanzamiento del Geo-portal.</p>	
	<p><b>Evidencia:</b> Comentarios en los portales y redes sociales. Cartas de líderes y grupos de interés.</p>	
	<p><b>Evidencia:</b> Plan de Seguimiento.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>Nuestra misión y visión son traducidas en objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos asamblea de revisión.</p> <p>Involucramos a los grupos de interés en todas las actividades que requieren ser realizadas por nuestra organización de cara al ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos reuniones líderes comunitarios Presupuesto Participativo 2021.</p> <p>Las tareas se evalúan directamente desde administración y Recursos Humanos para mantener la calidad de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Foto reuniones con los departamentos.</p>	

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

Planificamos cuidadosamente la distribución de los recursos para disponer de los mismos en el desarrollo estratégico.

**Evidencia:**

Fotos Celebración días conmemorativos

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

Nuestros recursos están destinados al servicio y clasificamos de manera prioritaria las necesidades de los grupos de interés.

**Evidencia:**

Fotos programas sociales con el Covid-19  
Fotos programas médicos fijos  
En nuestra institución desarrollamos.

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

El servicio a la población es nuestro norte y las políticas que desarrollamos para hacerlo están basadas en mejorar la calidad de vida de nuestra gente.

**Evidencia:**

Fotos programas educativos.  
Fotos programas de viviendas.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Implantamos estrategias y las planificamos, en caso de urgencia se reúne al comité de seguimiento que define las prioridades junto al comité de calidad de nuestra organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Obras Presupuestadas. Fotos Emergencia desastres naturales.</p> <p>El Comité de Calidad junto al despacho administrativo realiza las estrategias operativas a presentar a los líderes de apoyo de los planes creados por consultas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos asamblea general. Presupuesto 2021. Presupuesto Participativo 2021.</p> <p>Tenemos planes y programas con objetivos que arrojan buenos resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Evidencias SISMAP. Comunicamos de forma eficaz los objetivos y planes porque involucramos a todos los actores en los mismos.</p>	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Fotos trabajos en las oficinas. Fotos informes presentados.</p> <p>Los métodos de monitoreo de nuestra institución se realizan con las entregas de los resultados de los trabajos con cada líder.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos asamblea de evaluación de logros.</p>	
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Aplicamos el métodos de monitoreo, para medir el rendimiento de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Evaluación de desempeño. Fotos de reuniones.</p> <p>Evaluamos las necesidades de la organización y mejoramos las estrategias de planificación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos reuniones líderes en las comunidades.</p>	<p>No se ha realizado el Entrenamiento de Trabajo en Equipo.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	<p>Desarrollamos una cultura de innovación que forman y benefician a toda la comunidad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos programas deportivos. Fotos Centro comunal y biblioteca virtual.</p>	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	<p>Revisamos los indicadores de rendimiento interno y realizamos los cambios necesarios para la demanda de los servidores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Foto Divisiones de las oficinas. Fotos de la asignación de personal por departamentos.</p>	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	<p>Siempre nos vemos en la necesidad de innovar para poder brindar un buen servicio a las demandas de los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos asambleas.</p>	

<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Con las guías de apoyo del SISMAP municipal aseguramos la implementación del sistema eficiente de cambios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos seguimientos y reuniones.</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Planificamos el uso de los recursos sujetos a cambios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Reuniones Dirección Administrativa. Fotos taller Ministerio de Economía.</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Equilibramos entre enfoques los cambios para los diversos órganos jerárquicos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos coordinación de trabajos.</p>	
<p>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.</p>	<p>Promovemos las herramientas necesarias en la administración electrónicas y aumentamos la eficiencia en el servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos sistema de oficinas. Fotos portales web. Fotos redes sociales.</p>	

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>Realizamos en conjunto con el MAP y otros organismos los mecanismos y guías de estrategias y organización para los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos reunión. Fotos listado de participación.</p> <p>En el desarrollo de las estrategias políticas de gestión en recursos humanos planificamos nuestras labores</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de coordinación. Fotos Convocatorias.</p> <p>Nos encargamos de asegurar las capacidades de las personas que dirigen las áreas con un nivel académico profesional. También permitimos el desarrollo ofreciendo oportunidades a nuevos profesionales de nuestra institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos accensos del personal.</p>	

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>En nuestro Distrito Desarrollamos políticas claras mediante la asignación de personal conector de sus funciones y del servicio a prestar según el criterio de nuestra gestión.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos entrenamiento con los ministerios.</p> <p>Apoyamos la cultura de desempeño bajo el esquema transparente de nuestro personal, motivando, reconociendo y premiando el esfuerzo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos reconocimientos.</p> <p>Utilizamos los modos de descripción de competencia y funciones del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos asamblea de representación.</p> <p>En nuestra institución prestamos especial atención a los recursos humanos en la automatización de las oficinas y el manejo online de las informaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Foto página web.</p>	<p>No hacemos reconocimiento de empleados del mes.</p>
--	--	--

8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).

Gestionamos a través de nuestro departamento de Asistencia Social, programa de becas a estudiantes, ayudas a envejecientes y discapacitados, asistencia a la mujer, programa de orientación sexual, capacitaciones para mujeres emprendedoras.

**Evidencia:**

Fotos programa de asistencia social.  
Fotos graduandos.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Identificamos cada una de las áreas de trabajo y de servicios, logrando a su vez, implementarlas en las diversas capacitaciones de los ministerios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos certificados. Fotos participantes.</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Hemos solicitado que se nos impartan cursos a través de INFOTEP y otras instituciones para que nuestro personal esté debidamente capacitado.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de los cursos.</p>	

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>A través de la encuesta de clima organizacional. Hemos evaluado las necesidades y competencia de nuestro personal en las diversas áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Resultados encuesta de clima.</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Hemos preparado algunos de nuestros empleados en diferentes capacitaciones para que puedan brindar mejor servicio a la ciudadanía. De igual manera ciudadanos capacitados para seguir desarrollando habilidades continuas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos talleres de electricidad y refrigeración. Fotos Escuela de artes marciales.</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Realizamos acompañamiento a los nuevos empleados a través de los líderes de cada departamento.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de la nueva brigada de apoyo medioambiental.</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Hemos movido algunos empleados de su puesto según sus habilidades desarrollada durante el trabajo que están ejerciendo, le hemos hecho cambios de funciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de los nombramientos.</p>	

<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Creamos enlaces con Laz Consulting, UTESA e INFOTEP para la preparación técnica de nuestros empleados en diversas áreas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de los programas de clases.</p>	<p>No tenemos un programa virtual de clases para los puestos de trabajo.</p>
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de Técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Nos reunimos con todo el personal y socializamos los temas de conflictos, ética del servidor etc.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de la creación de la Asociación de Servidores Públicos de Veragua.</p>	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y el desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Evaluamos periódicamente el desarrollo formativo nuestros empleados y nos aseguramos que esas ideas sean transmitidas a los demás.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos asambleas del comité gestor.</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>Impartimos cursos de costura y maquillaje solo para mujeres y de contabilidad para ambos sexos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de los entrenamientos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>Realizamos procesos comunicación y dialogo de motivación abierta con nuestros empleados para motivar el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos coordinación estratégicas (asambleas).</p>	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	<p>Mensualmente realizamos reuniones de equipos. Donde realizamos lluvias de ideas basadas en el desarrollo de los trabajos de acorde a las necesidades de la comunidad y el servicio que prestamos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de las reuniones.</p>	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	<p>En nuestro distrito involucramos a los empleados en los planes de desarrollo y estrategias.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de reuniones coordinación de trabajos.</p>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medirsu consecución.	<p>Tenemos acuerdo entre directivos y empleados para alcanzar nuestros objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Planes de trabajos.</p>	

<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Realizamos a través del SISP y el SECA las encuestas de clima a nuestros empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de la última encuesta realizada.</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Nos aseguramos que los líderes de cada departamento le permita a los empleados la opinión y aporte de sugerencias para la calidad de la gestión de recursos humanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de reuniones en Recursos Humanos.</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>En nuestra institución la salud y condiciones medioambientales son parte de nuestras prioridades.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos adquisición de equipamiento adecuado en las labores.</p>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Tenemos horarios flexibles y adaptados a los empleados y la división de las tareas y equipos por departamentos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos calendarios de trabajo.</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Prestamos atención especial a los empleados desfavorecidos, creando herramientas dentro de nuestro plan social que les permitan sustentar sus condiciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Programas de viviendas y salud.</p>	

<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Proporcionamos cada año métodos de premiaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos premiaciones aniversario de Veragua.</p>	
---	---	--

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Tenemos relaciones precisas de socios del sector privado involucrados en nuestros planes sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos PYMES locales y empresas de Veragua.</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Nuestra institución tiene acuerdo de colaboración adecuado con diversas instituciones en todo el municipio y en la provincia.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos agenda de Trabajos con el PEDEPE, CORAAMOCA.</p>	

<p>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.</p>	<p>Mantenemos y fomentamos proyectos con diversas oficinas públicas y buenas relaciones con los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos proyectos (MEPyD) para Veragua.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Realizamos periódicamente reuniones con los encargados de las oficinas públicas para mantener y evaluar los procesos de alianzas y trabajos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de los Informes enviados. Fotos de visitas Instituciones.</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>En nuestra institución identificamos alianza pública/privada para desarrollarse a largo plazo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Plan de Seguridad Regional, (PGR, P.N., FARD, Iglesias, Líderes Comunitarios).</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Cada Socio tiene la responsabilidad y asignación de tarea específicas de acuerdo a su área, para hacer posible el desarrollo de esta alianza.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos reportes y reuniones de los departamentos.</p>	

7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.	Cada agencia que funciona como enlace de nuestra institución le asignamos colaborar de acuerdo al servicio que prestamos en la elaboración del plan.  <b>Evidencia:</b> Presupuesto Participativo 2021. Presupuesto 2021.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Realizamos intercambios estratégicos para las buenas prácticas que nos permiten desarrollar las áreas con plenas seguridad.  <b>Evidencia:</b> Fotos Planes y Programas Deportivos.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Tenemos proveedores estrechamente comprometidos con la institución y nuestros criterios mutuos.  <b>Evidencia:</b> Fotos de las relaciones y facturas.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	Desde la Oficina de la Directora se crean alianzas que permiten animar, organizar y participar de manera directa a los líderes de las diversas instituciones en los planes de desarrollo de la comunidad.  <b>Evidencia:</b> Fotos Asociaciones y Federaciones. Registro Participación en reuniones.	

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Creamos reuniones y encuentros con los líderes y representantes de las comunidades, evaluamos sus necesidades para las tomas de decisiones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Fotos reuniones con Federaciones. Presupuesto Participativo 2021.</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta, Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>En nuestra recepción tenemos instalado un buzón de sugerencias, una oficina de consultas y en nuestra página web, un formulario de solicitud de información y comentarios sobre el funcionamiento de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Fotos del Buzón. Link Libre Acceso a la Información. Link Acceso al 3-1-1 Veragua.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Aseguramos en la Junta Distrital de Veragua la transparencia de los procesos y funcionamiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Link página institucional de Veragua.</p>	
<p>6. Definir y acordar a la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>El ciudadano del Distrito de Veragua valora como satisfactorio el servicio ofrecido por la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Fotos programas Fotos anuncios. Fotos encuesta.</p>	

<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Nuestra Junta Distrital dispone de anuncios en diversos medios visuales. Donde explicamos a nuestro distrito los servicios disponibles, sus horarios y los encargados de atención.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos y correspondencias. Link web de comunicación.</p>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Nos aseguramos a través del departamento de Acceso a la Información Pública y recepción que nuestras Informaciones estén actualizadas de cada proceso.</p> <p><b>Evidencia:</b> Link de acceso web Veragua.</p>	

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Contamos con un sistema financiero eficaz e nos permite alinear y manejar los procesos de información de forma eficiente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos informes 2021. Fotos Sistema.</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Realizamos reuniones periódicas con el consejo Financiero, el Comité de Compras y Contrataciones. Junto al Analista de SEAFIM para medir los riesgos en las decisiones financieras.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de las consultas.</p>	

3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Aseguramos la transparencia en todos los procesos financieros de nuestra institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos página web y procesos publicados</p>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>Aseguramos la rentabilidad de los procesos y recursos a través de comparaciones de precios, evaluación de presupuesto y cotizaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Registro de Compras 2021. Fotos Plan de Compras 2021.</p>	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>Como institución pública realizamos los programas de contratos asequibles a los presupuestos que manejamos. Tomando en cuenta la diversidad y el género.</p> <p><b>Evidencia:</b> Presupuesto anual. Fotos relación de compras.</p>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>La dirección Financiera de nuestra institución es la vigilante de los controles financieros garantizando.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de las certificaciones y autorizaciones.</p>	

7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Nuestras decisiones de inversión se fundamentan en la Dirección Financiera y el Comité de Compras y Contrataciones.  <b>Evidencia:</b> Fotos de Asamblea Fotos de Propuestas y Oferentes.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Medimos los datos de resultados presupuestarios y los objetivos trazados a través del Departamento de saneamiento Urbano.  <b>Evidencia:</b> Fotos de reportes. Fotos de comparación de Presupuestos.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	Nuestra institución realiza y almacena la información a través de nuestro plan de trabajo sometido en los procesos de inicio de gestión.  <b>Evidencia:</b> Fotos Matriz de Avance de Presupuesto 2021.  Copias Informes y reportes.	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	Realizamos una recopilación de datos de todas nuestras actividades operativas, financiera y de servicio departamental.  <b>Evidencia:</b> Fotos Rendición de Cuentas Foto Revistas anual.	

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>Aseguramos nuestra información a través de nuestros sistemas de información computarizado y de nuestro sistema de registro manual.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Formulario de solicitud de Información. Tabla de Firma de recibo.</p> <p>En la Junta Distrital de Veragua tenemos canales internos para difundir la información.</p> <p><b>Evidencia:</b> Mural Informativo. Copia Grupo de Whatsapp: "Personal del Ayuntamiento".</p> <p>Realizamos cotidianamente intercambios de conocimientos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Foto Talleres. Invitación. Registro Participantes.</p> <p>Nuestra página web siempre está actualizada y de fácil acceso a las informaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Link Pagina Web Fotos Libre acceso a la información.</p>	
--	---	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>El equipo de trabajo garantiza el manejo de la información de forma profesional intercambiando datos con los líderes departamentales de los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de archivos Informes claves y back-up.</p>	
---	--	--

#### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>En nuestra institución el uso de la tecnología es esencial para el manejo eficiente y automatizado de los datos operativos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Redes de enlace entre oficina Data show.</p> <p>Tenemos monitoreo y evaluamos mediante cotizaciones los procesos de adquisición de equipos tecnológicos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos equipos utilizados para las clases. Copias de facturas.</p> <p>Aseguramos el uso de la tecnología de forma eficaz con las personas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de la web Veragua. Copias contratos de publicidad TV, Radios.</p>	

4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:

- ✓ La gestión de proyectos y tareas
- ✓ La gestión del conocimiento
- ✓ Las actividades formativas y de mejora
- ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados.
- ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.

Aplicamos de forma eficiente la tecnología en todos los ámbitos relacionados con el entorno trabajo/comunidad:

**Evidencia:**

Fotos Biblioteca Virtual.  
Fotos Talleres Jóvenes Emprendedores.  
Registro de Inscripción.

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.

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.

7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.

Definimos en el uso de un sistema automatizado que mediante las redes internas permite comunicar los equipos de cada oficina de manera enlazada con un moderador para el control de cada proceso.

**Evidencia:**

Fotos de los trabajos en Oficina.

Adoptamos los recursos online para el manejo de los servicios asequible para nuestros ciudadanos clientes.

**Evidencia:**

Fotos de las diversas plataformas.

Captura de Pantallas Informes disponibles con un clic.

Revisamos de manera continua las innovaciones tecnológicas que nos permitan seguir avanzando y realizar mejor un nuestro trabajo.

**Evidencia:**

Link Canales.

Link Redes Sociales.

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios electrónicos.</p>	<p> Creamos una serie de políticas necesarias para el manejo de estos recursos medioambientales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Foto Cursos de Reciclaje.</p>
---	---

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Nuestro edificio se encuentra en la parte céntrica de la ciudad. También creamos los mecanismos para llegar a las personas que por cualquier razón o circunstancias no pueden llegar a nosotros puedan obtener nuestros servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de la Edificación. Mapa de la dirección.</p> <p>Organizamos eficientemente nuestros espacios físicos para garantizar el buen desempeño del servicio y satisfacción de la población.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Oficinas.</p>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Realizamos mantenimiento cada año a nuestras edificaciones y equipos, velando que todo esté en funcionamiento sostenible a la hora de prestar el servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b> Link Canal de YouTube con los trabajos de mantenimientos.</p>	
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Tenemos vehículos disponibles y manejamos los planes de ahorro de energía.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de equipos. Facturas.</p>	
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Esta oficina de servicio esta ubicada en la misma avenida principal y cuenta con parqueos disponibles y vías de accesos por varias calles alternativas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos del área.</p>	
<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>Realizamos programas de reciclaje mediante brigadas de ornatos, programa integral como Dominicana Limpia, los líderes comunitarios y con voluntarios de los centros educativos, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos operativos de limpieza. Fotos serigrafías de los tanques.</p>	
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Disponemos del uso del salón para actividades de la comunidad y otras instituciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de actividades.</p>	

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Identificamos los procesos de la institución, escribimos y clasificamos en orden de prioridades cada uno de ellos y asignamos a los encargados de área las responsabilidades de cada acción.  <b>Evidencia:</b> Fotos agenda de trabajo.	No tenemos una agenda de revisión de procesos y actividades.
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Asignamos responsabilidades a los propietarios de procesos y damos seguimiento a que se cumplan las tareas asignadas a cada líder.  <b>Evidencia:</b> Reportes de actividades.	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Analizamos los factores de riesgos críticos. Siempre tomamos en cuenta el entorno cambiante y la experiencia de las personas involucradas en los procesos.  <b>Evidencia:</b> Fotos resultados obtenidos.	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Nuestros procesos apoyan nuestros objetivos y cuando tenemos algunas debilidades nos reunimos para solucionarlo de inmediato.  <b>Evidencia:</b> Fotos reunión recursos humanos.	

5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).

Involucramos a los empleados y los grupos de interés, tomando en cuenta que los procesos se evalúan a través de la dirección y el comité de calidad para garantizar la eficiencia.

**Evidencia:**

Invitación.  
Fotos de reunión.  
Registro de Participación.

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.

En la Junta Distrital de Veragua asignamos los recursos necesarios para la realización de los procesos y funciones planificados con el fin de lograr las metas y el buen servicio.

**Evidencia:**

Facturas.  
Copias de cheques.

7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,

Nuestros procesos de gestión realizan cambios de requisitos legales, no de forma regular solo cuando se requiere o sea necesario.

**Evidencia:**

Fotos de secciones.  
Fotos de las resoluciones.

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Implementamos acuerdos con los grupos de interés para mantener la eficacia en el servicio a los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos con Cruz Roja, Juntas de Vecinos, Iglesias.</p>	
<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>El impacto de las TIC ha sido muy favorable en nuestra institución, nos han permitido ir de la mano con la tecnología y la información.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos monitoreo virtual de los datos y sistema.</p>	

<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Innovamos y prestaos atención a los procesos participamos en los programas nacionales e internacionales basados en a la implementación de las herramientas necesarias para la realización de los procesos administrativos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Seminario Internacional MAP Santiago.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>		
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género yde diversidad, etc.).</p>	<p>Involucramos a la comunidad en el diseño de mejora y planificamos mediante concurso las obras prioritarias de cada sector.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos consulta presupuesto participativo.</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y seangestionables por la organización.</p>	<p>Involucramos a las PYMES locales y a grupos emprendedores en el desarrollo de estándares para servicios y producto.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos reportajes Fotos regiones.</p>	

<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Involucramos en los servicios a los ciudadanos en los trabajos que realizamos en beneficio de la comunidad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Operativos Medio Ambiente. Fotos Concurso Presupuestos y Obras.</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>En la Junta Distrital de Veragua involucramos en los ciudadanos en la interacción de servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos anuncios Copias telegramas.</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Siempre actualizamos y ponemos a disposición los servicios y cambios a través de nuestra página.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reportes al comité de seguimiento. Anuncios.</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Promovemos nuestros horarios flexibles permitiéndole a la ciudadanía tener acceso a nuestros servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Foto Horarios en la página web Foto Horario en el mural.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Tenemos integración a través de la OPTI al Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1.</p> <p><b>Evidencia:</b> Captura de pantalla 3-1-1 Veragua.</p>	

**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.	<p>La cadena de prestación de servicio depende directamente del Despacho de la Alcaldesa, Administración Financiera, Recursos Humanos y de ahí a todo el equipo de servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Asamblea de equipos.</p>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>Realizamos procesos claves con el sector privado, tratando que los intercambios beneficien de manera directa los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos donaciones. Fotos de programas educativos INFOTEP.</p>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Contamos con una buena comunicación entre los líderes departamentales para el manejo del servicio compartido.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reuniones. Copias de informes.</p>	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	<p>Realizamos análisis y evaluaciones a través de otras organizaciones con el fin de medir, evaluar y preparar una mejor calidad del servicio a nuestra ciudadanía.</p> <p><b>Evidencia:</b> Visitas técnicos de evaluación.</p>	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Tenemos creados grupos de trabajos interdepartamentales y en conjunto con otras instituciones momentos que se requieren con urgencia intervenir problemáticas con la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de reuniones con Medio Ambiente, FARD y otros Ayuntamientos.</p>	

6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y o desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	Se crean incentivos para los procesos entre empleados.  <b>Evidencia:</b> Fotos departamento de recursos humanos.	
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).	Creamos políticas de trabajo y autoevaluación, las mismas parten de manera directa de acuerdo a las asignaciones de tareas y resultados del Departamento de Recursos Humanos en conjunto con el despacho de la Directora.  <b>Evidencia:</b> Guía Evaluación de desempeño.	

## 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).	La imagen de aceptación de nuestros ciudadanos con el personal y el equipo de trabajo de nuestra Junta Distrital es bien valorada.  <b>Evidencia:</b> Copia de Pantalla de comentarios en las redes.	No contamos con un libro de Visitas Distinguidas

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>Involucramos a los ciudadanos en las tomas de decisiones y en los trabajos que se realizan en la Junta Distrital de Veragua.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos reuniones y consultas.</p> <p>Todas las facilidades de accesibilidad a los ciudadanos siempre están disponibles y se manejan a través de asistencia social.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos programas de asistencia social.</p> <p>Todos los procesos que requieren ser aprobados por el consejo de vocales lo realizamos y los mismos se encargan de fiscalizar las operaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de sesiones. Fotos del consejo en las obras.</p>	
<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>Nuestra finalidad es la presentación de un producto y es el servicio brindado a la gente con entrega y dedicación para obtener un único resultado la satisfacción de servir y cambiar la calidad de vida e nuestra gente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Link Video YouTube con los testimonios.</p> <p>Mantenemos un orden mediante un levantamiento previo para coincidir entre ciudadanos, necesidades y servicios.</p>	

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

**Evidencia:**

Imágenes de las visitas a las comunidades.

Nuestra información esta siempre disponible para los ciudadanos. Manejando tiempo y espacio de las peticiones.

**Evidencia:**

Formulario de solicitudes.

Formularios de entregas.

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.

En nuestra Junta Distrital tenemos personal con conocimiento de nuestras actividades y servicios que permiten facilitar información correcta al ciudadano.

**Evidencia:**

Recepción de documentos.

Fotos Oficina Libre Acceso a la Información.

9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.

Siempre tenemos disponibles los medios de encuestas, buzón y sugerencias en nuestro lobby.

**Evidencia:**

Fotos del área de recepción.

10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.

El nivel de aceptación de nuestro trabajo y confianza es excelente, según las opiniones de nuestros ciudadanos/clientes.

**Evidencia:**

Cartas de agradecimientos.

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Realizamos reuniones de equipos donde involucramos a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de líderes. Fotos Directivos Departamentales Registros de participación</p> <p>Opiniones, comentarios y propuestas escritas son parte de las sugerencias recibidas por la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencia:</b> Presupuesto Participativo. Fotos de obras emergencias.</p> <p>Utilizamos múltiples métodos de innovación para atender a los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Copias de Correos. Comentarios y Sugerencias.</p> <p>Creamos enlaces con la sociedad de jóvenes, la sociedad de mujeres para el desarrollo de Veragua para brindar apoyo en los programas deportivos y en la formación de nuestras mujeres y jóvenes en el trabajo productivo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de eventos Copias Programas de Inscripciones.</p>	<p>No se han aplicado encuesta de satisfacción a los ciudadanos clientes.</p>



<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Los servicios generalmente son gratuitos, exceptos aquellos que no están exentos de impuestos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Copias de recibos y facturas. Copia de la ordenanza del cobro de impuestos.</p>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Siempre estamos disponibles de acuerdo a los horarios establecidos por la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Copias de solicitud Copias de las respuestas en el servicio.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Tenemos diversas vías de canales de información disponibles para el servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b> Teléfono. Correos. Oficinas.</p>	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Todos los departamentos están alineados para servir a la ciudadanía en cualquier servicio e información que se requiera.</p> <p><b>Evidencia:</b> Programas Sociales Fotos de ejecución de los servicios.</p>	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Los objetivos de rendimiento de la organización, Nuestra Junta Distrital de Veragua se evalúan mensualmente los rendimientos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Copia Manual de Sub- Sistema de Evaluación de Desempeño Laboral.</p>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Los esfuerzos y mejora de nuestros alcances siempre están disponibles y mostramos los objetivos alcanzados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Ranking Fotos Premiaciones.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Nuestra junta distrital tiene como meta entregar cualquier solicitud en un margen de 5 días dependiendo la información solicitada, la cual se maneja a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reportes Libre Acceso a la Información.</p> <p>Mantenemos cumplimiento pleno de los servicios prestados en la Junta Distrital de Veragua y sus departamentos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Link de transparencia pagina Web.</p>	

## **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

### **SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés.	Tenemos un buen grado de satisfacción por parte de los ciudadanos por el servicio prestado cada día.  <b>Evidencia:</b> Link Canal YouTube (Opiniones.)	
2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Siempre involucramos a las personas en las tomas de decisiones.  <b>Evidencia:</b> Fotos encuentros Federación de Juntas de Vecinos y otras organizaciones.	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	En nuestro ayuntamiento siempre participan las personas en calidad de mejora de nuestros servicios.  <b>Evidencia:</b> Imágenes equipos de apoyos en las comunidades.	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Realizamos reuniones donde involucramos a los líderes comunitarios en estos programas de comportamiento ético. <b>Evidencia:</b> Convocatoria. Fotos de Asambleas.	

5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Lo realizamos a través de Reuniones, consultas y memorándum.  <b>Evidencia:</b> Fotos de las reuniones. Copias de cartas.	
6. La responsabilidad social de la organización.	Recae sobre tres ejes importantes Directora, Departamento de Recursos Humanos y Dirección de Operaciones Administrativas que se encargan de velar por el equipo estratégico.  <b>Evidencia:</b> Fotos asambleas de coordinación.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Contamos con un excelente equipo de profesionales, en los medios directivos dedicados y empeñados a dirigir con amor y entrega.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos coordinación de tareas en las oficinas.</p> <p>Nuestro diseño de gestión se realiza desde el despacho de la Directora. Los mismos dependen de las necesidades de los pueblos y luego se coordinan las estrategias con todo el equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos asambleas de trabajos.</p>	

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>Se realiza equitativamente permitiendo la integración y el apoyo de otros departamentos si se requiere.</p> <p><b>Evidencia:</b> Imágenes de Reuniones. Carta de los temas.</p>	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>El esfuerzo individual se reconoce de manera directa con la Directora Distrital y el apoyo de los demás equipos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos encuentros de logros.</p>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Siempre nuestra institución está sujeta a innovación con la finalidad de adecuarse a los nuevos tiempos y seguir prestando un servicio de calidad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos creación nuevos departamentos.</p>	

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de los conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>En los momentos de conflictos realizamos reuniones con Recursos Humanos y buscamos soluciones como equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Copias de Reportes. Fotos de reuniones.</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Somos una oficina de apoyo y siempre estamos dispuestos a facilitar las condiciones laborales de nuestro equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reportes de Vacaciones. Licencias. Primas.</p>	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Siempre valoramos al personal ante las tomas de decisiones con justicia y equidad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reconocimientos. Fotos apoyos programas sociales.</p>	
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Nuestro ambiente de trabajo es favorable con acceso a receso, agua potable, cocina y Refrigerio.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos del área de trabajo.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Nuestro personal tiene la facilidad de estudiar y la garantía de ser competitivo de acuerdo a los logros alcanzados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de graduación. Reconocimientos. Becas.</p> <p>Permitimos elevar, cambiar y posicionar nuestros empleados de acuerdo a los logros académicos logrados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos nuevos encargados cultura, archivos.</p> <p>Tenemos programas de formación que dan oportunidades a nuestros empleados de crecer en conocimiento y en nuestra organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de Diplomados. Fotos Talleres. Diplomas.</p>	

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>En caso de presentar ausencia o excusas de uno de nuestro personal los departamentos coordinan las tareas para que el servicio siga fluyendo normal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Copias de Licencias Médicas. Copias de Informes.</p> <p>Evaluamos a través de nuestras encuestas internas el grado de satisfacción de nuestros prestadores de servicio y a su vez realizamos propuestas de mejora en nuestras funciones como equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Entrevistas. Copias de cuestionarios.</p> <p>A través de nuestra encuesta hemos podido evaluar la productividad de nuestros empleados. También identificar puntos débiles para mejorar la productividad en el trabajo a desempeñar.</p> <p><b>Evidencia:</b> Organigrama de respuestas.</p>	

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Todos los equipos de nuestra institución de empodera de las labores comunicaciones para lograr los objetivos propuestos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Imágenes encuentro entre departamentos.</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Mantenemos un uso constate de tecnología de la información.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos equipos Oficina de Informáticas Fotos herramientas informáticas en las oficinas.</p>	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Hemos propuestos diversos cursos en los que participan la comunidad y también flexible para el personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de los cursos.</p>	
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>Nuestro personal recibe entrenamientos profesionales a través de cursos gestionado por la institución en diversos programas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de talleres con los Ministerios.</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Reconocemos el trabajo en equipo de forma permanente para lograr nuestros objetivos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos grupos de proyectos.</p>	

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Los conflictos de intereses que se manifiestan a través de los departamentos se solucionan con el trabajo de equipo y la asignación de direcciones responsables de cada departamento.</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Fotos reuniones con empleados de servicio directo.</p> <p>Siempre participamos en actividades voluntarias y sociales para mantener las buenas relaciones y servicios institución/comunidad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos programa medio ambiente. Fotos Operativos de limpieza.</p>

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>Realizamos con conciencia el seguimiento a las necesidades de la gente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Copias Programa de salud y alimentación.</p> <p>Muy bien valorada por los ciudadanos nuestro equipo se desempeña como padrinos de las comunidades y vigilan sus necesidades.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos reuniones Copias correspondencias.</p> <p>De buena calidad y prevista a seguir mejorando. Nos caracterizamos por ser una ciudad en crecimiento y desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos nuevos inversionistas. Cartas de solicitudes comerciales.</p>	

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>Implementamos programas de concientización y protección de nuestro medio ambiente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Fotos del programa de reforestación.</p> <p>Link reportajes áreas de reservas naturales de veragua en YouTube.</p>
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Participamos en los programas dominicana limpia, en los procesos del cambio climáticos, en los seminarios internacionales realizados en Ecuador, Colombia, España y en China.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Fotos Seminarios.</p>
<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<p>Hemos realizados diversos proyectos sometidos a través la Oficina para el Desarrollo Provincial, en los Seminarios Internacionales de esa Oficina Provincial en Alianza con el Banco Europeo de Inversiones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Fotos de los encuentros.</p>
<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Las opiniones de nuestro gente en el Distrito Municipal de Veragua es que hay un antes y un después luego del inicio de esta administración que se ha dedicado a servir.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Copia de pantalla opiniones.</p> <p>Cartas de agradecimiento.</p>

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyofinanciero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>Apoyamos las actividades y eventos sociales pues somos parte integrada de cada proyecto ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de eventos. Cartas y solicitudes.</p>	
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Siempre mantenemos relaciones firme con la comunidad y sus problemas sociales, brindando apoyo para buscar soluciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos soluciones energéticas. Fotos asistencias en tiempos de desastres.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Como organización realizamos operativos y programas. En estas jornadas involucramos a diversos sectores incluyendo proveedores.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos operativos limpieza y Clarificación de desechos. Fotos programas de concientización Covid-19. Fotos Asamblea Mesa de seguridad ciudadana.</p>	

2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.

Muy buena a través del despacho de la Directora Distrital se realizan relaciones entre otras autoridades y la comunidad.

**Evidencia:**

Fotos visitas despacho.  
Fotos invitados sesiones.  
Copias puntos libres en agendas.

3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).

Los medios de comunicación local le dan cobertura e importancia a nuestras actividades, planes y servicios que realizamos en la comunidad.

**Evidencia:**

Fotos de reunión de agendas.  
Testimonios de los líderes (Link YouTube).

4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).

Nuestro programa de asistencia social brinda apoyo a toda persona que lo necesite. Ayudamos a más de 75 personas con nuestro programa de apoyo a los necesitados.

**Evidencia:**

Tabla de levantamiento Asistencia Social.

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).

Realizamos programas de servicios en la que contratamos y damos oportunidades a personas de la comunidad en la realización de los trabajos hechos proyectos.

**Evidencia:**

Fotos personal asignados en las áreas de parques infantiles.

6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

Apoyamos y participamos en proyecto internacionales de ONG y fundaciones que vienen a nuestro distrito.

**Evidencia:**

Fotos proyectos agua potable Los Pedros.

7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).

Apoyamos a los empleados y grupos de interés en diversas actividades.

**Evidencia:**

Fotos actividades.  
Cartas de NO OBJECCION para actividades culturales y religión.

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).

Intercambiamos ideas conocimientos y proyecto que benefician al distrito y al servicio que brindamos como oficina pública.

**Evidencia:**

Fotos Seminarios.  
Copias de Invitaciones  
Registro de Participación.

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Tenemos programas médicos y de prevención de riesgo, para ciudadanos y empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Copias formularios medicamentos. Copias Formularios Vacuna Covid-19. Fotos Farmacia del Pueblo. Relación facturas ayudas médicas.</p>	<p>No se ha actualizado el Record de plan social 2021.</p>
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Realizamos Informes de sostenibilidad, en el área médica y envejecientes, en familia y vivienda.</p> <p><b>Evidencia:</b> Copias Levantamiento Médicos. Copias Levantamiento INVI.</p>	

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>Los resultados son favorables porque nuestros servicios se brindan equitativamente a toda la población del Distrito Municipal de Veragua.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de los trabajos. Copia de pantalla comentarios redes sociales.</p>	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>Los niveles de satisfacción de nuestros ciudadanos clientes son muy positivos con el servicio que ofrecemos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Videos testimonios canal de YouTube (link).</p>	
<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Nuestro servicio es de calidad para llegar a la gente y satisfacer sus necesidades. Nuestros proyectos y planes siempre pensando en la prioridad de la comunidad pensando a largo plazo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Proyectos Presupuesto Participativo 2021.</p>	
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Muy buena asumidos el compromiso y el cumplimiento entre las autoridades y la Junta Distrital de Veragua.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos trabajos conjunto con EDENORTE y CORAAMOCA.</p>	
<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>Realizamos informes mensuales y trimestrales de todas las actividades, las cuales nos mantienen en los primeros lugares del RANKING.</p> <p><b>Evidencias:</b> Copias de Informes. Copia de pantallas RANKING SISMAP. Fotos de reconocimientos.</p>	

6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	<p>Nos mantenemos en los primeros lugares de los RANKING de mediciones a la transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reporte SISMAP SERVICIO.</p>	
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	<p>Realizamos mejoras de resultados he innovación de los servicios que ofrece la Junta Distrital de Veragua.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Identidad Fotos Murales. Reportajes.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>Los líderes ven como positivo los resultados y mediciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Link Video Canal YouTube Link Canal Facebook.</p> <p>Desde el despacho de la Directora gestionamos con insistencias la disponibilidad de recursos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Cartas y solicitudes para los proyectos. Fotos de encuentros.</p>	

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Siempre vivimos innovando para mejorar la calidad del servicio prestado con eficiencia y calidad.</p> <p><b>Evidencia:</b> Copias de solicitud. Copias de Respuestas. Formularios de atención en servicios. Agenda de Recepción.</p>	
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>Nuestra Junta Distrital es medida con juntas distritales y también con el ayuntamiento municipal por la cantidad de obras y servicios que realizamos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos Programas Obras de Gran Inversión.</p> <p>Por la urgencia y necesidad de la comunidad siempre cumplimos con los proyectos y acuerdo entre instituciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Programas de alumbrados Programas de Seguridad Ciudadana. Programas Prevención Covid -19.</p>	

6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).

Valoramos el uso de la tecnología y las herramientas de trabajo moderno para facilitar mejor desenvolvimiento en los procesos de la organización, comparamos precios y la forma de adquisición.

**Evidencia:**

Copias de Pantalla Mensajes enviados por redes sociales.

7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.

Los resultados de medición de arqueo han sido favorables internamente. Han servido de motivación para mantener la calidad del trabajo que realizamos.

**Evidencia:**

Fotos supervisión Dirección Administrativa y Financiera.

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 participado en diversos talleres de los Ministerios, recibimos premios y reconocimientos.

**Evidencia:**

Fotos del encuentro.  
Copia de Certificados  
Invitación.  
Registro de Participación.

9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.

Mantenemos actualizados y enviados los informes de presupuestos y financieros.

**Evidencia:**

Copia de reportes.  
Fotos Medición del RANKING  
Copia de Remisión

<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>En las revisiones de informes a la gestión financiera los resultados son de excelente aceptación.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Copia de Mensajes.  Fotos de la medición.  Foto visita revisión SISMAP.</p>	
<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Muy buena nos permiten seguir mejorando la calidad del servicio a la ciudadanía y el desenvolvimiento como servidores públicos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Copias facturas.  Reportes Trimestrales.  Comparaciones de precios.  Fotos asamblea comité de Compra y Contrataciones.</p>	

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