



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Distrito Municipal de Maimón

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 	<p>Ya contamos con la misión y la visión plasmada en documentos de la junta distrital de maimón. Involucramos cada jefe departamental y instituciones comunitaria y junta de vecino . Evidencia presupuesto del 2021 .fotos de reuniones para elaborar la misión ,visión y valores.</p> <p>Nuestro Distritos fue creado por la Ley 176-07 Ley que rige los municipios y Distrito municipales, además nuestros valores están definidos : Ley 176-07</p> <p>Tenemos diferentes medios para asegurar la comunicación para los ciudadanos, evidencia: Pagina Web, correos electrónicos, FB, WS, murales, y la oficina de Libre Acceso a la Información y flotas. Atraves de reuniones con el personal periódicamente.</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>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>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Si se revisa con elaboración presupuestaria y la modificación del mismo si es necesario cada años. Evidencia presupuesto 2020-2021</p> <p>Por indisciplina se llama a la atención de manera verbal en la primera falta y incurres en mas se amonesta. se efectúan reuniones periódicamente donde se tratan estos puntos y otros que puedan provocar situaciones de conflicto del empleados . Evidencia .registro del INAP. Amonestaciones. Registro de asistencia.</p> <p>Realizamos reuniones de directivos y empleados, sobre todo el departamento de limpieza y ornato para retroalimentarnos y organizar el trabajo, charlas sobre seguros medico de los empleados, evidencias: Registro de participantes, convocatorias.</p>	<p>No tenemos comité de ética ni código de ética</p> <p>No tenemos evidencia</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionarlaorganización,su rendimiento y su mejora continua

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

<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>La institución cuenta con los encargados departamentales de cada área los cuales tienen su competencia definida ya contamos con nuestra estructura organizativa aprobada por la honorables junta de vocales y ratificados por el MAP. Evidencia . Resolución estructura organizativa</p>	<p>Nuestra estructura y la Resolución está siendo revisada por el MAP.</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>Contamos con una nueva Estructura Organizativa la cual la elaboramos con el apoyo del ministerio de administración publica</p>	<p>No tenemos indicadores definidos</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>Se monitorean los trabajos asignados a los diferentes departamentos ya que los controles internos no permiten dar un seguimiento a cada tarea signada. Evidencia .La evaluación de desempeño a todos el personal</p>	<p>No hemos trabajado con las normas ISO 9001</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>Este Distrito Municipal de Maimón está levantando informaciones para elaborar el autodiagnostico CAF, de cual hemos recibido la capacitación, evidencia registros de participantes</p>	<p>No hemos trabajado con las normas ISO 9001</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>Se publican los actos de gobierno en pagina electrónica de esta junta distrital (facebook</p>	<p>No hemos trabajado con las normas ISO 9001</p>
<p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos</p>	<p>Se publican los actos de gobierno en pagina electrónica de esta junta distrital (facebook</p>	<p>No hemos trabajado con las normas ISO 9001</p>

<p>operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>y los proyecto a futuro. y utilizamos a municipia para registrar los ingreso de los empleados , nomina , orden de compra ,registro de factura y ayuda.</p> <p>Nuestro personal de oficina cuenta con equipos como : impresora, flota , impresora .Los obrero cuentan con equipos como: uniformes , guantes , (herramienta de seguridad como: bota , mascarilla) pala , pico , carretilla , rastrillo , escoba y colín.</p> <p>Evidencia. Fotos facturas</p> <p>formulada, evidencias, correos electrónicos, flotas, grupos de ws, y otros .también se efectúan reuniones para los trabajos a realizar y se facilitan la herramienta para las tarea signada .</p> <p>Evidencia Fotos Registros de asistencia</p> <p>Tenemos lideres que se reúnen con los colaboradores para informar sobre los que tenemos de innovación y mejora de los servicios, evidencia convocatorias y lo registros de participantes</p> <p>Esta iniciativa se notifican en circulares atreves de WhatsApp.</p> <p>Evidencia Fotos Circulares Registros e participantes</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	<p>Nuestra Directora y encargados de área trabajan dando un ejemplo a seguir. ya que participan en reuniones , talleres ,las informaciones en el whatsApp , son modelos de referencia para todos el personal.</p> <p>Evidencia Registro de participantes Captura de pantalla de whasapp</p>	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	<p>Si se promueve un estados de cultura y confianza .ya sea atreves de charla educativa.</p> <p>Evidencia Registro de participantes Foto</p>	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	<p>En las reuniones que se realizan con todos el personal y se le se le informa del seguimientos que hay que darles al trabajo que está pendiente y además se envían circulares informativa escrita y vía whatsApp.</p> <p>Evidencia Copia de la circulares. Foto de la reuniones Captura de pantalla de la circulares enviada por whatsapp.</p>	
4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	<p>Le damos las facilidades a los empleados para que cumplan con su tarea y metas programada</p> <p>Evidencia foto y factura</p>	

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Si en la reuniones se le informa que hay que darles seguimientos a los trabajo pendientes. Evidencia Registro de participantes Circulares Evaluación de desempeño al personal.</p> <p>El asesor financiero es quien da los datos para la rendición de cuenta Evidencia Convocatoria Foto.</p> <p>Hemos avanzado bastante con las capacitaciones de INAP Evidencia Registros de participantes Estamos realizando jornada de limpieza por comunidades los cuales fueron sugerida por empleados del ayuntamiento. Y a tenidos existo. Evidencia Foto de reuniones con los líderes. Video. de operativos de limpieza donde los empleados aportan su idea</p>	<p>No se evidencia la retroalimentación de todos los empleados</p> <p>Estamos el proceso promover curso ,talleres y charla para que nuestro empleados y ciudadanía una cultura de aprendizajes atreves de INFOTEP</p> <p>No hemos realizado reconocimientos por el esfuerzo a los empleados</p>
--	---	---

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Con el presupuesto participativo analizados las necesidades de la comunidades con reuniones que realizamos con la junta de vecino , iglesia de la demás instituciones que conforman nuestro distrito y la comunidad en general .</p> <p>Evidencia Foto ,presupuesto</p> <p>Existe un enlace con el ayuntamiento cabecera y la empresa privada como , AMBER COVE ,HOSTOLES SENATOR ,PARQUE DE ENERGIA EOLICA ,ASOCIACION DE PESCADERIA Y LA DEMAS EMPRESA QUE HACEN VIDA EN ESTE DISTRITO.</p> <p>EVIDENCIA COMUNICACIONES FOTO</p> <p>Estamos cumpliendo con la políticas públicas , en transparencia en la creación de la pagina web , JUNTAS DISTRITAL DE MAIMON , SISMAP MUNICIPAL</p> <p>EVIDENCIA Correo electrónicos ,comunicaciones</p> <p>Los objetivos y metas están alineados con las políticas públicas cumpliendo de normativas y rendición de cuenta.</p> <p>EVENDECIA Presupuesto participativo.</p> <p>Se han involucrados diferente grupo de interés cumpliendo con la normativa para el logro de proyectos y tareas e</p>	

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>implementación del presupuesto participativo. Evidencia Foto, comunicaciones Reuniones y encuentros con las autoridades Municipales y Provinciales (Fotos)</p> <p>Reuniones y encuentros con las Juntas de Vecinos organizadas, evidencias: convocatorias, listados de participantes, fotos, otros. Promovemos de conocimiento público de las ejecutorias llevada a cabo por medios de los diferentes medios de comunicación .Emisora radio puerto plata 99.7 FM TV Canal 30 ,31, Facebook , Evidencia Facebook</p>	<p>No se evidencia alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>No se evidencia .</p>
---	--	---

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 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>Nuestros grupos de interés son todos los munícipes de este Distrito Municipal de Maimón, con ellos realizamos reuniones periódicas, además nuestros empleados conocen los resultados de las mismas evidencias: cartas de convocatorias, fotografías, otros.</p> <p>Realizamos reuniones con los diferentes grupos comunicatorias, para escuchar sus necesidades, evidencia: convocatorias, y otros</p> <p>Hacemos reuniones dependiendo de las necesidades de la comunidad, con las juntas de vecinos, Directores de escuelas, Defensa Civil, evidencias: fotos y registros de participación</p> <p>Tenemos un sistema para recopilar las informaciones, evidencias: Sistemas municipia.</p> <p>Hemos analizado las debilidades de nuestro Distrito en la matriz del CAF, evidencia: registros participantes del taller del CAF.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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>Los objetivos estratégicos están definidos en base a la misión visión y el presupuesto participativo</p> <p>Evidencia</p> <p>Misión , visión y presupuesto participativo</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 	<p>Los planes y los programas son desarrollados con la elaboración del presupuesto participativo. Evidencia Los programa y planes son desarrollados en En función al presupuesto.</p> <p>Se comunican por medio de reuniones (Empleados) y la socialización del presupuesto Evidencia Registro de participantes</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>		<p>No desarrollamos ni aplicamos métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la producción y los servicios</p>
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>		<p>No se evidencia la evaluación de las necesidades de reorganización y mejorar la planificación</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Nuestra Junta de Distrito es monitoreada por el SIMAP, evidencia: Ranking SISMAP Municipal</p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se evidencia</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>No se evidencia</p>
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>		<p>No se evidencia la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados</p>
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración</p>	<p>Proveemos el uso del distrito municipal</p>	

<p>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>para eficientizar la prestación de algunos servicios y garantizar la transparencia. Contamos con una página web Evidencia Captura de pantalla.</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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y</p>	<p>Trabajamos la designaciones del personal que necesitamos . todos el personal cuenta con seguro médicos . Evidencia Copia de las comunicaciones tramitada. Registro de los cursos impartidos por INAP.</p> <p>Concedemos licencia medica con disfrute de sueldo y alguna ayuda económica para su gastos y por mueres de parientes y también a empleados que estudian se le facilita el horario de estudio. Evidencia Factura y cheque</p>	<p>No tenemos empleados con discapacidad</p>

<p>género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 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). 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. 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. 8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión). 	<p>Tenemos empleados con discapacidad en área de trabajo los cuales pueden realizar. Con existo su labor. Evidencia currículum vitae y llenado de una ficha de qué tipo de discapacidad posee .</p> <p>Aun se se ha realizados pero está en proyectos</p> <p>Ya contamos con el manual de funciones en aprobados por la juntas de vocales y en proceso por el MAP. Evidencia Resolución de dichos manual de funciones.</p> <p>Recursos humanos cuenta con el sofisticado sistema de gestión llamado municipia , en el cual se registran el historial del empleados para un mejor conocimiento de la informaciones requerida EVIDENCIA Capture de pantalla Nuestros empleados tiene igualdad de oportunidades y atención a la diversidad género, orientación sexual, edad, raza y religión, evidencias: expedientes</p>	<p>No contamos con un plan para asegurar las capacidades de las personas.</p> <p>No hay evidencia.</p> <p>Aun no se han realizados ningún tipos de premios a los empleados</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos desconocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Con la evoluciones del personal por secciones podemos identificar al empleados si cumple con necesidades requerida. Evidencia Currículo vitae. Entrevista personal.	
2. Debatar, 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.	Tenemos un plan de capacitación anual que va desarrollando mensual. Evidencia .registro de participantes.	
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.	El departamento de recursos humanos se mantiene actualizando los currículo de los empleados ,estos con el propósito de identificar las capacidades que puede poseer cada empleados y la institución Evidencia base de datos de cada empleado	
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.		No tenemos evidencia
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).	Se entrena los empleados que van a ocupar .si va a ocupar un puesto administrativo se le entrega el manual de funciones .donde especificara su funciones a desarrollar .Evidencia ;manual de funciones	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Cuando un empleados se asciende de	

	<p>puesto es porque se los ha ganado por medio de resultados y eficiencia en su trabajo.</p> <p>Evidencia carta de notificación de ascenso al puesto. a ser promovido</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>En este distrito municipal se visualiza buenas condiciones ambientales de trabajo en todas las secciones. incluyendo el cuidado de la salud y los requisito de seguridad laboral.</p> <p>Evidencia.</p> <p>Equipos adecuados para realizar las operaciones.</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>Trabajamos cada años en la planificación de la formaciones para todos el personal de oficina y empleados en coordinación con INAP Y INFOTEP .</p> <p>Evidencia</p> <p>Formulario de planificación enviado al INAP.</p>	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, promedio de la monitorización y de la análisis costo/beneficio.</p>	<p>Ha sido de muchos imparto muy positivos ya que es notables en los que es el clima laboral.</p> <p>Evidencia.</p> <p>El clima laboral que se vive en esta prestigiosa institución</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>		No tenemos evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Promovemos una cultura de comunicación abierta al dialogo y de motivación al trabajo en equipo</p>	

	Evidencia. listado de asistencia y foro de reuniones	
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)).	Existen de forma proactiva, evidencia listas de asistencia de las diferentes actividades y foto de las reuniones realizadas.	No tenemos buzones de sugerencias ni internos ni externos
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.	Se involucra a todos el personal en los proyectos de mejora del distrito cuando las urgencias lo requieren	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de conseguirlos.		No existe
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No existe la realización de encuesta a los empleados
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.		No hemos aplicado la encuesta de clima organizacional
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	En este distrito municipal se vive buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	
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.	En el distrito municipal de Maimón Puerto Plata se han garantizado un ambiente confortable que facilite las condiciones de vida laboral y personal de los empleados. Evidencia Formulario de licencia médica Formulario de permiso	No se evidencia la conciliación de las jornadas laborales
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia

10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No se evidencia
--	--	-----------------

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	Si, los tenemos identificados, estos socios clave en especial son los del sector privado, los que utilizan nuestros servicios y ellos pagan por ese uso, a estos le podemos llamar consumidores. Y las del sector público que son nuestros proveedores de productos y equipos. Evidencias : Facturas de cobros. Facturas de compras.	
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.		No tenemos evidencia
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.	Hemos trabajado en conjunto con otro ayuntamiento y organismo como Fedodim y la Unión Europea, evidencias: Comunicaciones y reuniones realizadas.	No tenemos evidencia
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o		No se evidencia el monitoreo y evaluación de las alianzas

colaboraciones.		
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se evidencia la identificación de las necesidades de alianzas público-privada
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	La junta se responsabiliza de la ejecución la obra aprobada . Evidencia . Pago en cheque y recibo.	No se evidencia el sistema de control para las alianzas y las colaboraciones
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se evidencia
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia la exposición de nuestras experiencias en benchlearning y el benchmarking
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Contratamos según lo manda la Ley 340-06 (Compras y contrataciones); y se le comunica a los diferentes proveedores de los requisitos . Evidencia. Carta recibida por los proveedores	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobrelas competenciasdedeterminadasautoridadespúblicas, su estructura yprocesos,etc.).	Informamos a la ciudadanía sobre las ejecuciones de la institución, también en conflicto entre ciudadanos en los que es situaciones que debe intervenir la junta. Evidencia carta de notificaciones	
2. Animaractivamentealosciudadanos/clientesaqueseorganicenyexpresen susnecesidadesyrequisitosyapoyaralas alianzas con ciudadanos, agrupacionesciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	La junta Distrital especifica a sus munícipe los días en los que se debe sacar la basura en los día y hora que está establecido por dicha junta, también que si por alguna razón hay un cambio de día y horario se le informara a la comunidad. Evidencia calendario en físico de los días que pasa el camión a brindar el servicio.	

<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>No se evidencia, ya que no tenemos buzones de sugerencias ni hemos hecho sondeo de opinión.</p>
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>		<p>No se evidencia el marco de trabajo para recoger datos,</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>Publicamos informes mensuales, trimestrales y anuales en DIGEPRES, medición en los indicadores del SISMAP Municipal, evidencias: Ranking SISMAP. Además se registran las actividades en video y foto que se suben en diferentes redes sociales . Evidencia foto y video .</p>	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>		<p>No tenemos evidencia</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>No existe la carta de servicios para los ciudadanos</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>No se evidencia la disponibilidad de información actualizada</p>

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Alineamos la gestión financiera acorde a las partidas presupuestarias respetando así , la ley 176-07 con los porcentajes destinados a cada indicador Evidencia el presupuesto anual de la institución.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se evidencias
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	En esta institución aseguramos una transparencia , donde se evidencia en la página web ,el presupuesto, en el tansp gub ,DIGEPREP	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Tenemos un sistema de contabilidad que consta de controles interno que van en pro de mejora y controlar la diferentes situaciones que podrían presentarse en cuanto al flujo de gastos. Evidencia El sistema de municipia	
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.).	Constamos con una planificación anual y trimestral en la ejecución presupuestaria Evidencia: tenemos el presupuesto en físico y en el sistema.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Actualmente se delega la responsabilidad financiera, cada encargado de área en cuanto a lo financiero se refiere se encarga de los puntos específicos que le corresponden. Evidencia: controles internos, emisión de documentos por cada transacción que se haga.	

7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Se realizan planificación para toma de decisiones en inversión y existe cómo evidencia en la ejecución de obra plasmada el presupuesto	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	En esta institución incluimos datos de resultados en los documentos presupuestarios. Evidencia Los informe financiero en la contraloría	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <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>Tenemos constituidos varios equipo de trabajos, que se encargan cada cual de recopilar información de cada área de desempeño y así poder ver el buen desempeño de cada equipo de trabajo. Evidencia: reuniones de los equipos de trabajo, fotos.</p> <p>Emitimos constantemente a través de nuestra página Web y redes sociales las informaciones de la organización, lo cual lo hacemos con exactitud, fiabilidad y seguridad, para que así todos los grupos interesados obtengan la información que ellos consideren necesaria. Evidencia: Pagina web, Sismap Municipal, y Redes sociales.</p>	<p>No tenemos sistemas para compartir conocimientos</p>

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurar que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con los 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 presentar la de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Difundimos las informaciones internamente, evidencias: Correos electrónicos, documentos en físicos.</p> <p>Garantizamos el acceso a la informaciones con los grupo de interés, tenemos la facilidades de información por nuestra pagina Web, redes sociales y para quienes no tengan los medios disponibles electrónicos pueden solicitarla en físico en dicha junta distrital por el departamento de libre acceso a la información pública. .Evidencia: pagina web, redes sociales, oficina de libre acceso a la información pública.</p> <p>Tenemos los archivos de cada gestión realizada, evidencia: archivos físicos y digitales.</p>	<p>No se evidencia</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</p>		<p>No se evidencia las gestiones tecnológicas.</p> <p>No sea realizado</p>

<p>indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>		<p>No se evidencian</p> <p>No se evidencia la aplicación de forma eficiente de s tecnología de forma adecuadas No existen No existen No se evidencia No se evidencia No se evidencia</p> <p>No se evidencia la definición de las TC</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia la atención necesaria al tema de las TC No se evidencia</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrarla eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a apartamento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. 	<p>Tenemos un plan de mantenimientos para la edificaciones y de los equipo y materiales . Evidencia la factura de la compra de materiales</p> <p>El edificio que alberga la junta cuenta con los espacios disponibles y habilitados para un buen acceso de todo aquel que allí de una forma u otra tiene incidencia. Evidencias: fotografías</p> <p>Toda nuestra instalación están a disposición de la comunidad, evidencias: cartas de solicitud</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p>

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.7. Simplificar los procesos a intervalos regulares,	<p>Los proyectos son debidamente discutido en la mesa en base a una estrategia de planificación. Evidencias: fotos de reuniones, presupuesto.</p> <p>Involucramos a los empleados Evidencia creación del comité de calidad y notificados al MAP</p>	<p>No contamos con mapa de proceso</p> <p>No tenemos manual de procesos</p> <p>No tenemos matriz de riesgos</p> <p>No se evidencia</p> <p>No hemos simplificado ninguna tramite</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>		<p>No se evidencia la identificación de los servicios y productos</p>
<p>2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo encuestaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).</p>	<p>Realizamos actividades con todos los munícipes , no importando , evidencias : las convocatorias actas y otros</p>	
<p>3. Involucraralosciudadanos/clientesyotrosgruposdeinter éseneldesarrollo delosestándaresdecalidadparalosservicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>		<p>No se evidencia este tipo de involucramiento</p>
<p>4. Involucraralosciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes</p>		<p>No se evidencia</p>

como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		
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.	Nuestros ciudadanos intercambian con nosotros, evidencias: página web y correo electrónico	
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.	Tenemos toda la información asegurada, la misma se evidencia con las documentaciones en los archivos de la institución. Evidencias; base de datos y archivo en la institución	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).		No se evidencia
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Nuestra respuesta se convierte en efectiva en la medida de lo posible, tan pronto se presenta el ciudadano con dichas quejas. Evidencias: se responden las quejas de manera escrita o depende la situación se toma en consideración y se resuelve.	

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.	Le ofrecemos una palestra de servicios a cada uno de nuestros colaboradores y socios, con la cual llevan la guía de todos los servicios prestados. Tales como: limpieza, recogida de basura, ornato, cobro de arbitrios.	No tenemos evidencia
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Coordinamos y enlazamos procesos y evidencias: Con el MAP, DIGEPRES, FEDODIM, otros	

3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Intercambiamos datos con las diferentes instituciones rectoras del SISMAP, evidencia; SISMAP Municipal, FODIODIM	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se evidencia el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Crear grupos de trabajo con las organizaciones y evidenciarla con la creación de Departamentos de cultura, Deporte y Juntas de vecinos. Evidencias: hemos creado grupos de trabajo los cuales tienen a su cargo distintas funciones como son un equipo de cultura, otro grupo encargado de los deportes, directivos de junta de vecinos.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	Creamos incentivos para que la dirección y los empleados construyan procesos interorganizacionales se evidencia con la relación con ASODEMU, ADOVA y FEDOMU	
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).	Hemos trabajado en la autoevaluación institucional. Evidencias: formulario de 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
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>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>Se atiende y se escucha a todo el ciudadano que es cliente y se acerca a la institución con cualquier inquietud. Asociados con una cultura siempre abierto al dialogo con los ciudadanos. Evidencia: no tenemos evidencia escrita, pero ante los buenos comentarios de los que nos visitan se puede percibir el buen trato que reciben.</p> <p>Se involucra a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo, se con los registros de participación de los ciudadanos al momento de tomar decisiones de la organización para realizar un proyecto. Evidencias: comunicados que se expiden por la junta, fotos, reuniones con todos los que son actores de dicha junta distrital.</p> <p>En cuanto a la transparencia en el funcionamiento de la organización, se evidencia con correctivos administrativos, se demuestra que existe transparencia en las informaciones suministradas por el Ayuntamiento. Evidencias: informe financiero, reporte a cámara de cuentas y contraloría.</p>	<p>No tenemos evidencia</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>Concientizamos a la ciudadanía al buen manejo de los residuos sólidos para evitar el impacto medioambiental.</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>Tenemos varios servicios que se evidencian con ayuda a envejecientes, ayudas a enfermos y a discapacitados. Evidencia: nomina de género y salud y facturas de compra de recetas medicas.</p>	
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Estamos incluidos en las mediciones del SISMAP Municipal, evidencia: Ranking SISMAP</p>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>El ciudadano cliente evidencia disponibilidad de información en la institución. Las informaciones que entregamos son de calidad, valides y mucha coherencia, se evidencian con la información correcta entregadas a organismos y programas de radio y televisión. Evidencia: información entregada de manera correcta a organismos, como programas de radio, televisión.</p>	<p>No hemos realizado esta medición</p>
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>		<p>No tenemos evidencia</p>
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Recibimos reconocimiento por nuestra gestión, y lo evidenciamos con la entrega de reconocimientos por parte de organizaciones al alcalde. Evidencias: reconocimiento de los Hoteles Senator por el buen servicio ofrecido, reconocimiento por el puerto turístico Amber Cove.</p>	

**6.2. Mediciones de resultados.
Resultados en relación con la participación:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. 	<p>Identificamos un sector perteneciente al distrito por sugerencia de la junta de vecinos de dicho sector, evidencia; semáforo y señalización de entradas.</p> <p>Estamos trabajando en implementar la aplicación de aviso al ciudadano para la limpieza y recogida de basura.</p> <p>Se evidencia con la asistencia a los envejecientes, becas para escuelas, ayudas a universitarios y reconocimientos.</p> <p>Tenemos un gran alcance de la revisión periódica, se evidencia un interés con los medios de participación con relación a sus necesidades y así poder ver con el grado en que se cumplen.</p>	<p>No tenemos los resultados en relación con la participación de los ciudadanos en las actividades de la organización</p>

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 	<p>El horario de trabajo es de 8: 00 A.M. a 1 : 00 P.M., con excepción del departamento de limpieza que no tiene un horario definido, evidencias: programaciones de jornadas laborales</p>	

2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se evidencia la definición de los tiempos de entrega de los servicios
3. Costo de los servicios.	Los costos de los servicios son diferentes, evidencias: recibos de ingresos	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Todas las informaciones están disponible de inmediato, evidencias : Documento de solicitud y de entrega de los servicios	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Contamos con diferentes canales de información , evidencias: con nuestra página web la cual es actualizada en tiempo record, memoria institucional	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	Las informaciones están disponibles, evidencia: A través de nuestra página web	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.		No tenemos medición
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se evidencia las mediciones
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		No se evidencian las mediciones

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.		No tenemos evidencia
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No se evidencia
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No se evidencia

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>Hemos socializados la misión, visión y valores con los asociados. Evidencia: fotos.</p> <p>Nuestro personal participa en un 100% Evidencia Fotos, Registro de participantes</p> <p>Realizamos reuniones y dialogo. Evidencia: fotos y videos.</p>	<p>No tenemos evidencia.</p> <p>Estamos gestionando curso de manejo de conflicto en coordinación con el INAP e INFOTEP</p> <p>No hay evidencia</p>

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

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

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Hemos concluido nuestra evaluación de desempeño de todo el personal. Evidencia: Registro en el MAP Y EL SISMAP</p>	<p>No hay evidencias.</p> <p>No tenemos evidencia</p>
--	---	---

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Contamos con una comunicación efectiva entre las diferentes divisiones, esto se refleja en la reuniones realizada. Evidencia: reuniones, fotos y registro de participantes</p> <p>No enfocamos que todos el persona cuente con un ambiente laboral adecuado que le permita ejercer su funciones de una manera eficaz. Evidencia: no tenemos evidencia escrita pero si las opiniones de los empleados que dicen que se encuentran en buen ambiente laboral.</p> <p>Trastamos de esforzarnos los mas posibles para ser equitativos y ser justo a las hora de que haya de vacantes. Evidencia: carta de ascenso.</p>	

internos).	formulario para verificar si hay un mejor desempeño.	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Podemos notar los cambios favorables en los empleados después de una evaluación con resultados. Evidencia por medio del seguimiento que se le da podemos notar si ha habido algún cambio después de la evaluación.	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Nuestro empleados se esfuerzan y se involucran en cada actividad Evidencia Foto División de trabajo	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.		No tenemos las mediciones
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).		No tenemos las mediciones
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.).		No tenemos las mediciones
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No tenemos las mediciones
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No tenemos las mediciones
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas		No tenemos las mediciones

por la organización.		
----------------------	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local/global). 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.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del 		<p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos evidencia</p> <p>No tenemos las mediciones</p> <p>No tenemos las mediciones</p>

<p>impactos sociales en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No tenemos las mediciones</p> <p>No tenemos las mediciones</p> <p>No tenemos las mediciones</p> <p>No tenemos las mediciones</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medio ambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Trabajamos en coordinación con los proveedores del distrito en cuanto a su registro en la DGII Y Motivándolo a obtener un buen perfil de responsabilidad social .</p> <p>Evidencia Carta de motivación</p>	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Tenemos relaciones de calidad con grupos y representantes líderes y autoridades de nuestra comunidad, ya que por medio de ellos mantenemos la buena representación del distrito y sus comunidades. Evidencia: reuniones, fotos y trabajos realizados.</p> <p>Tenemos una importantes cobertura en los medio de comunicación</p> <p>Apoyamos a persona se evidencia con ayudas a evejecientes , comprad e materiales y ayuda sociales. Evidencia Nomina de género y salud y factura</p> <p>Apoyamos a los empleados y las persona que se encuentran en situaciones se evidencia con operativos preventivos y además jornada de limpieza. Evidencia: operativos médicos, fotos.</p> <p>Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados se evidencia en operativos médicos y jornada de vacunación. Evidencia: fotos, videos, listado de asistencia, entre otros.</p>	<p>No tenemos las mediciones</p>
---	--	----------------------------------

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>Apoyo la participación social de los ciudadanos. se evidencia con los operativos de prevención a enfermedades y jornadas de limpieza donde se involucran otras organizaciones. Evidencias: fotos, registro de participantes, videos.</p>	<p>No tenemos las mediciones</p>
<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>		<p>No tenemos evidencia</p>
<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>		<p>No tenemos evidencia</p>
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>		<p>No tenemos evidencia</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>		<p>No se evidencia</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>No se evidencia</p>
<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>		<p>No se evidencia</p>

4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Cumplimos con los contratos acordados con los contratista de una obra realizada es obra saldada en el tiempo acordado . Evidencia . cheque	
5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.		No tenemos evidencia
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No tenemos evidencia
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.		No tenemos evidencia

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.		No tenemos evidencia
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).		No tenemos las mediciones
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.		No tenemos las mediciones
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No tenemos las mediciones
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).		No tenemos las mediciones
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No tenemos las mediciones

7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	Son informaciones de las auditorías financieras, evidencias : Informes financieros	
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No hemos participado en premiaciones
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.		No se evidencia
10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.		No se evidencia
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No tenemos las mediciones

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