



MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Avanzamos para ti



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

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. 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>Se ha formulado la misión y la visión de la institución.</p> <p>Evidencias: El mural, la página Web Institucional, e impresa en algunas oficinas.</p> <p>Se ha establecido el marco de valores alineados a la misión y visión de la organización.</p> <p>Evidencias: El mural, Pagina Web institucional.</p> <p>Se ha comunicado la misión, visión y valores de la organización en los murales y pagina web de la organización.</p> <p>Evidencias: Murales, pagina Web</p> <p>La institución realizo una consulta con los diferentes grupos sociales, políticos, culturales y religiosos para las escogencia de los valores que nos representan como junta Distrital. La misión, visión y valores fue escogida por el equipo técnico y los diferentes departamento de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS: fotos, registro de participación, cartas, borron de anotaciones, placas impresas.</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>El departamento de RRHH ha establecido un código de vestimenta que rige la manera en que los empleados deben asistir a la institución. Asimismo se envían memorandos para reforzar la asistencia y el cumplimiento del horario. Evidencia: Código de vestimenta y copia de memorándum</p> <p>Se ha desarrollado un sistema de requisiciones, para gestionar todos los procesos de compras. Además cuenta con un sistema de contabilidad SIAFIM, se ha incursionado al portal transaccional como lo establece la ley 340-06 de compras y contrataciones además la administración local a dispuesto un reglamento administrativo donde se le prohíbe a los inspectores, administradores de cementerio realizar cualquier cobro fuera de la institución. Evidencia: El Sistema SIAFIM, Sistema de Requisición, portal transaccional</p> <p>La Juntarefuera confianza mutua a través de reuniones periódicas, tanto de los encargados como de los empleados directos, y con los supervisores para evaluar el cumplimiento de las tareas, además se entregan informes semanales de las supervisiones realizadas. Evidencia: Registros de participantes, reportes de los informes.</p>	
--	---	--

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 	<p>La Junta Distrital definió su Estructura Organizacional y el Organigrama por medio de la Resolución refrendada por el MAP. Evidencia: Resolución No. 2019-01</p> <p>Se realizan evaluaciones del desempeño al personal, la cual permite detectar posibles debilidades de los colaboradores. Evidencia: Evaluación de Desempeño año 2020.</p> <p>La Junta Distrital a través de una encuesta realizada se pudo identificar las necesidades en todos los niveles y área de organización y las expectativas de los diferentes grupos de interés EVIDENCIA: encuesta</p> <p>La Institución ha realizado encuestas a los ciudadanos a través de la empresa Herrera y Asociados para evaluar la gestión de la organización. También se han instalado un buzón de sugerencias, y una oficina de Libre Acceso a la información. Evidencia: Informe de encuestas, Personal que ocupa el puesto Libre Acceso Información</p> <p>Se está implementando la Herramienta CAF, Se imparten los talleres, y se han conformado el Comité de Calidad y se está aplicando el Auto diagnóstico. Evidencia: El registro de participantes, fotos, Comunicación de conformidad de comité de calidad.</p> <p>La Junta cuenta con una página Web de dominio gov.do avalado por la OPTIC.Y con un Sistema Integral de Administración</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>Financiera Municipal SIAFIM, Evidencia: Fotos y Contrato de servicio.</p> <p>Se ha generado las condiciones adecuadas para la gestión de los proyectos y el trabajo en equipo. Se ha dividido el departamento de limpieza por bloques para hacer mejor el desempeño del trabajo. El departamento de ORNATO se dividió en dos, para hacer el mayor rendimiento de los trabajadores. Evidencias: Informes de los trabajos, formulario de firma de los empleados con asignaciones. Los promotores, que orientan a los ciudadanos para la organización de la recogida de basura</p> <p>Se han creado las condiciones para la comunicación interna a través de un sistema de flotas telefónica, murales de la organización, circulares, memorándum, formularios de actividades departamentales internas y externas para solicitar servicios. También Se ha desarrollado la página web, para informar a los ciudadanos en los que pueden externar sus quejas.</p> <p>El líder muestra compromiso hacia la mejora continua retroalimentando al personal tomando cuenta el tema, al departamento correspondiente. Evidencia: Registro de asistencia a reuniones</p> <p>Se comunica y se motiva las iniciativas del cambio a través de reuniones con el personal. Evidencia: Registro de participantes en las reuniones. Apuntes en las diversas agendas personales, apuntes en el grupo de WhatsApp.</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
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <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> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>El líder actúa en consonancia con los objetivos, y valores establecidos involucrándose en los trabajos de la comunidad. Evidencia: Fotos de trabajos realizados, documentos firmados.</p> <p>Se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación en tema de reuniones de encargado y asistente EVIDENCIA: registro de participación, grupo de whatsapp</p> <p>El director informa y consulta de forma periódica a los empleados los asuntos claves de cada departamento. Evidencias: Anotaciones personales, fotos de reuniones, publicaciones en las redes, Facebook, Twitter, Instagram.</p> <p>Se apoya a los empleados a través de capacitaciones, desarrollándoles para el avance de su desempeño, se han detectada las necesidades de capacitación a través del INAP, y se imparten capacitaciones y talleres. Evidencia: Curso de Contabilidad, Manejo de conflictos, Detección de Necesidades formalizado y en marcha con el INAP</p> <p>Se proporciona retroalimentación a través de reuniones con los departamentos y todos los empleados. Evidencia: Anotaciones de Agenda.</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>Se anima y se fomenta a los empleados a través de la planificación involucrándolos en las actividades y proyectos, proponiéndoles desarrollar su estrategia de trabajo a fin de adecuarla al presupuesto de la institución. Evidencia: Delegación de funciones por WhatsApp, planificación de Área.</p>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Se promueve una cultura del aprendizaje animando a los empleados a desarrollar sus competencias, se le ofrece la oportunidad de capacitación, disponibilidad de horario para estudios, se imparten talleres para desarrollar las competencias del personal. Evidencias: Certificaciones de cursos, listado de participantes, correos de coordinación para los cursos.</p>	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>El líder se muestra receptivo a recomendaciones y propuestas de los empleados. Evidencia: Anotaciones de Agendas. Fotos de reuniones.</p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Se reconocen al personal por medio de pagos de incentivos por metas alcanzadas. Evidencia: incentivo Económico, copia de cheque, Registro contables.</p>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se respetan y se responden a las necesidades a través de permisos a los empleados de acuerdo a sus necesidades. Ejemplo, estudiantes flexibilidad de horario en coordinación con el horario de estudios, se da facilidad al personal con hijos o familiares con situaciones de salud. Evidencia: formulario de permisos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las 	<p>Se analizan las necesidades a través de las sesiones, formulando reportes seguimiento continuo, tomando en cuenta la opinión de los ciudadanos para la formulación y ejecución del presupuesto participativo. Evidencia: Registro de participación y Anotaciones</p> <p>El Director se reúne con FEDODIM para regularizar el manejo de la cuenta donde se asignan los recursos del Estado, reduciendo el número de estas cuentas de cuatro a dos. Evidencia: Registro de participantes. Fotos. Presentación</p> <p>En la junta se mantiene el personal informado acerca de los cambios relevantes para la organización: Evidencia: Mural. Página Web. Redes sociales</p> <p>Los Objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están establecidos en la ley 176-07, que rige los municipios y distritos municipales. Evidencia: La Ley 176-07</p> <p>La junta involucra a los políticos y a los demás grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización en colaboración con las diferentes organizaciones sociales impartiendo charlas y reuniones de socialización. Evidencia: Reuniones. Registro de participantes</p> <p>La junta involucra a los políticos y a los</p>	

<p>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>demás grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. Evidencia: Fotos. Comunicaciones</p> <p>La junta ha hecho alianzas con micro empresarios para el sustento de los Bomberos. De igual forma con las juntas de vecinos, para establecer una Botica en el CPN de Hato del Yaque y para operativos de limpieza y concientización sobre el manejo de los desechos sólidos. Evidencia: Fotos. Registros. Solicitud para carpas.</p> <p>Se ha participado conjuntamente con FEDODIM, Plan estratégico de Santiago. Evidencia: registro de asistencia</p> <p>La junta promueve el conocimiento público a través página Web, redes sociales, memoria anual, el mural en recepción. También la Junta cuenta con un catálogo de Servicios el cual está colocado en el mural dentro de la junta y en la página Web institucional. Evidencia: Murales. Memoria Institucional. Página Web</p> <p>Se comparten en la página Web, todas las informaciones de la junta Distrital, los servicios, actividades realizadas y los proyectos pendientes, también contamos con un perfil de Facebook, y la Oficina de Libre Acceso a la Información. Evidencia: Página Web. Oficina de Libre Acceso a la Información. RAI. Redes Sociales y boletín informativo</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
<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>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Se ha identificado los diferentes grupos de interés relevantes para la organización. Como las Juntas de Vecinos, Clubes, el Cuerpo de Bomberos, El Consejo de Desarrollo Barrial, entre otros. Evidencia: Listado de grupos. Reuniones periódicas. Fotos. Grupo de WhatsApp. Videos. Registro de participación.</p> <p>Se hacen planes cada seis meses para establecer los lineamientos a seguir y a su vez se hacen reuniones mensuales con los diferentes encargados para dar seguimiento al plan trazado. Evidencia: Registros. Fotos. Resumen de reunión.</p> <p>En las reuniones mensuales de planificación y evaluación de la gestión se revisan y analizan las variables relevantes sobre temas legales, sociales, culturales y medioambientales. Evidencia: Reuniones y registro de asistencia.</p> <p>La junta cuenta con buzones de sugerencias y quejas en diferentes puntos del distrito, y en el Consejo de Desarrollo Barrial, así como también dentro de la misma junta, para recopilar la información relevante de la gestión. La página Web institucional también es un medio de recopilar la información relevante. Contamos con</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>Promotores, los cuales evalúan constantemente las necesidades de los ciudadanos. Esta información se tabula o documenta y se archiva en la oficina de Desarrollo Comunitario. Evidencia: Informe de los buzones. La junta ha iniciado el análisis sistemático de las debilidades y fuerzas internas con el Modelo CAF. Se ha impartido el Taller CAF a todo el personal y Se ha iniciado el auto diagnóstico. También se analiza a través del presupuesto participativo. Evidencia: Registro de participantes. Avances en el auto diagnóstico.</p>	<p>No se ha Realizar un análisis FODA.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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>La junta involucra a los ciudadanos y a los grupos de interés en el desarrollo de las estrategias y planificación del trabajo a través las sesiones, los cabildos abiertos y los buzones de sugerencias y quejas. Evidencia: Grabaciones, Fotos, Certificaciones o actas. La Junta realiza reuniones periódicas con los encargados de cada departamento y sus respectivos asistentes. También se efectúan reuniones generales cada seis meses para evaluar las tareas asignadas y la mejora de otras, para asíbrindarle un servicio de</p>	<p>No se ha realizado</p>

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>calidad a los ciudadanos clientes. EVIDENCIA: registro de participación, fotos</p> <p>La junta trabaja con presupuesto participativo, para ello se hace un plan de trabajo y se controla su cumplimiento a través de seguimiento que realiza el Comité de Seguimiento.</p> <p>Evidencia: Fotos y registros</p> <p>Se busca el equilibrio de las tareas y los recursos con el presupuesto participativo, y a través de las sesiones que se llevan a cabo en la junta.</p> <p>Evidencia: Sesiones. Asambleas por sectores. Fotos. Comité de seguimiento.</p> <p>La Junta programa en su presupuesto anual de gastos, partidas de recursos destinadas a la responsabilidad social para los ciudadanos, hemos creado un programa TU FRENTE HABLA POR TI, donde se sensibiliza a los munícipes sobre el deposito final de los desechos sólidos y la limpieza de su entorno</p> <p>Evidencia: Ejecución Presupuestaria fotos, recibo de cheques</p>	<p>No tenemos una política de responsabilidad social.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 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>La junta planifica las prioridades a través del presupuesto participativo, las sesiones y las Asambleas sectoriales. Evidencia: Registros. Fotos.</p> <p>La Junta Distrital es una institución que sirve como modelo para las demás administraciones locales en lo referente a transparencia, organización y apegada a las buenas practicas municipales. EVIDENCIA: SISMAP MUNICIPAL, fotos,</p> <p>La junta Distrital comunica de forma eficaz los objetivos y planes dentro de la misma mediante la página web, sistema SIAFIM que se intercomunica con los diferentes departamentos. EVIDENCIA: página web, SIAFIM.</p> <p>Se realizan reuniones periódicas para evaluar el cumplimiento de las tareas que se asignan. Cada departamento entrega un informe semanal del accionar de cada uno. Evidencia: Apuntes de agenda. Informes</p> <p>La junta cuenta con diferentes métodos de medición para la evaluación de rendimiento, producción y el buen servicio que se le brinda a la ciudadanía. EVIDENCIA: Sistema de GPS, rendición de informe de diferentes departamentos</p>	<p>.</p> <p>No contamos con mediciones de planes y programas.</p>

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	La junta realiza asamblea con los diferentes grupos de interés en los cuales se tratan tema para, mejorar las necesidades que aquejan los diferentes sectores del distrito Municipal como por ejemplo el presupuesto participativo, la cual es una herramienta de participación EVIDENCIA: registro de asistencia, fotos	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Los líderes de la junta han compartido con otras instituciones del sector para adquirir conocimientos a fin de mejorar las estrategias para el manejo de los proceso en todos los departamento y dando charla de la buena practicas municipales. Evidencia: Fotos	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	La junta realiza encuestas para monitorizar los cambios y la demanda externa de la innovación. También contamos con los Promotores que evalúan constantemente las necesidades de los munícipes y nos arrojan la información necesaria para el implementar cambios. Evidencia: Encuestas	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	La Junta Distrital realiza consultas sistemáticas con los grupos de interés para implementación de planes e innovación. EVIDENCIA: fotos y registro	

<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 contamos con un sistema de ficha para una evaluación de progreso y / o desempeño.</p>
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La junta asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados para el Presupuesto Participativo y demás proyectos a ejecutar. Evidencia: El Sistema SIAFIM. Reporte. La certificación de los Vocales</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>La junta establece el equilibrio entre el enfoque para el cambio, por ejemplo el Director de la Junta Distrital en conjunto con RRHH evalúan los diferentes departamento para aplicar los cambios necesarios. Evidencia: Reportes de participantes. Informes</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>La Junta promueve el uso de herramientas tecnológicas dotando las oficinas de computadoras y conectividad al internet. Se utiliza un software para la contabilidad, cuenta con una Página web de dominio gob.do Institucional, redes sociales, y un sistema de flota telefónica. Y un monitor ubicado en la recepción donde se comparten los videos informativos. Evidencia: Fotos de Oficinas, Redes sociales. Página Web. Monitor. Oficina de Libre Acceso a la Información</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 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</p>	<p>La junta hace un análisis de la necesidad del personal a través de los encargados departamentales, y acorde a la época del año Evidencia: Fotos de reuniones. Registros. Informes.</p> <p>Se ha implementado un Código de vestimenta tanto interno como externo. Contamos con un libro y ponche de reporte de asistencia y se ha publicado memorándum con las recomendaciones de cumplimiento de los horarios de asistencia. La junta también cuenta con la flexibilidad para el personal que cursa estudios, asuntos personales y para los casos de enfermedad y emergencias, y además para compromisos familiares emergentes e importantes. Evidencia: Formulario de permiso. Constancias de permisos.</p> <p>Se aseguran las capacidades y habilidades de las personas a través de una entrevista, tomando en cuenta su informe curricular.</p>	

<p>responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Evidencia: Registros y curriculum</p> <p>Aunque no se ha elaborado un esquema de remuneraciones y reconocimiento La Junta promueve el desempeño de sus colaboradores por medio de pago incentivo y reconocimiento por el buen desempeño. Evidencia: pago de nómina y reconocimientos</p> <p>La Junta Distrital gestiona que sus recursos humanos reciban la capacitación adecuada para brindar el mejor servicio online a los ciudadanos clientes. Evidencia: certificaciones y registro de asistencia</p> <p>La junta gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de igualdad de oportunidades y atención a la diversidad. EVIDENCIA: Currículo</p>	<p>No contamos con una políticas de selección, promoción, remuneración y reconocimiento del personal</p> <p>La junta Distrital no cuenta con un esquema de remuneración y reconocimiento.</p> <p>No contamos con un sistema para Formular perfiles de competencia y descripción de puesto.</p>
---	--	--

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

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

<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La junta identifica las capacidades actuales de los empleados a través de la supervisión de los encargados departamentales y el encargado de RRHH. Evidencia: Informe. Apuntes de agenda</p>	
<p>2. Debater, 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>La Junta Distrital cuenta con un plan anual de capacitación donde se debate junto al comité de calidad EVIDENCIA: registro de asistencia y formulario de admisión</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>La junta Distrital cuenta con un plan anual de capacitación donde se identifican las necesidades de cada empleado, incluyendo la facilidad a los empleados que estudian a tiempo parcial. Calendario para permiso de maternidad y paternidad. EVIDENCIA: formulario de permiso, plan anual de capacitación y calendario de permiso de maternidad y paternidad</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>Se desarrollan habilidades de liderazgo de los empleados, para ello se ha impartido cursos de liderazgo. También se capacita al personal según su necesidad dentro del departamento al que corresponde. Evidencia: Nómina. Anotaciones. Certificados de capacitación.</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>Los líderes de la Junta guían y apoyan a los nuevos empleados, asignándoles un tutor que le acompañe y le apoye en el desempeño y desarrollo de sus tareas hasta que esté capacitado para ello. Evidencia: Fotos y manual de función</p>	

6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	La junta promueve la movilidad interna y externa de los empleados. Evidencia: Nómina. Expedientes y contrato de trabajo	
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).	La junta Distrital utiliza recursos audiovisuales para la formación de cada uno de nuestros colaboradores EVIDENCIA: registro de asistencia, fotos, redes sociales.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Por medio de evaluaciones del personal, se identifican cuáles son sus fortalezas y debilidades, para propiciarle la capacitación necesaria acorde a su grado de estudio. Evidencias: fotos, currículum, registro de participantes, certificados.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y de un análisis costo/beneficio.	Se ha evaluado el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros. Todos los empleados capacitados, comparten el conocimiento con los demás departamentos. Asimismo, los cursos recibidos han provocado un impacto positivo en cuanto al ascenso de algunos empleados. Evidencia: Certificados.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Se han revisado las necesidades al personal (mujeres) en la cual se están aplicando y promoviendo en base a los conocimientos adquiridos. Evidencia: fotos, certificados, circulares formulario de solicitud.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	La Junta promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo, a través de reuniones periódicas, asignación de funciones. Evidencia: Fotos, Anotaciones y Reconocimientos verbal	
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)).	La Junta cuenta con un entorno donde se propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados, hacemos debates y reuniones periódicas para dar a conocer los puntos de vistas de los empleados. Evidencia: Anotaciones, Fotos y Registro de participantes	
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.	La Junta emplea la aportación de ideas y sugerencias de los empleados, con debates y reuniones periódicas para dar a conocer los puntos de vistas de los empleados y las sugerencias. Evidencia: Anotaciones. Fotos. Registro de participantes	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	El director y los demás líderes de la junta hacen consensos frecuentes sobre los objetivos y la manera en que se han conseguido. Evidencia: Registro. Fotos. Informes	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Con frecuencia se les pregunta a los empleados acerca de cómo se siente dentro de la institución, si las condiciones laborales son adecuadas. Evidencia: Anotaciones y encuesta de clima laboral	

<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>La Junta asegura 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 a través de un formulario de quejas Evidencia: formulario de quejas</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>La junta asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencia: Infraestructura. Equipos de oficinas instalados. Requisiciones, programa de vacunación</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>La junta garantiza las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados en los diferentes ámbitos. Por ejemplo para los casos de madres en proceso de lactancia se le da la oportunidad de hacer la jornada más corta. Evidencia: Formulario de permisos, Registro de asistencia y formulario de maternidad y paternidad.</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La junta presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Evidencia: Informe médico de discapacitados</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>La junta Distrital cuenta con planes de premiación no monetaria a personas destacada en diferentes ámbitos. EVIDENCIA: fotos.</p>	

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
<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>La junta ha identificado a todos los socios claves del sector privado y público, los cuales están registrados en el sistema. Evidencia: Facturas, Sistema SIAFIM y Registro de Proveedores del Estado.</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>Los departamentos de Arte y Cultura y de Relaciones Públicas de la junta imparten charlas en escuelas y clubes, sobre limpieza y manejo de los desechos sólidos, sobre la salud. Cuenta con un encargado del departamento Medio Ambiente y Desarrollo Comunitario, a través del cual se gestionan operativos en los Clubes y se gestionan diferentes estudios médicos a los municipios más necesitados. Evidencia: Registro de participantes.</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>La junta colabora con FEDODIM para los talleres que se imparten a las diferentes juntas y sectores. Evidencia: Registro. Fotos</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se evalúan las alianzas y su resultado a través de reuniones y participación en los proyectos a ejecutar. Evidencia: Registro de participación. Fotos</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Se ha identificado la necesidad de hacer alianzas con la Procuraduría General de la Republica Dominicana y con COORASAN en proceso.</p>	

	Evidencia: Documento.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	La junta define las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, a fin de que se cumplan los proyectos acordados. Evidencia: Levantamiento de información y Documento.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	El departamento de Recursos Humanos ha creado la cultura de inducir y aumentar las capacidades organizativas de sus colaboradores. Evidencia: Manual de Funciones	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	La Junta Distrital intercambia buenas prácticas con las demás Junta de Distrito de la Región. EVIDENCIA: fotos	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La Junta ha seleccionado los proveedores aplicando la Ley de compras 340-06, según la cual los suplidores deben estar registrados como proveedores del estado. Evidencia: Certificación de Registro de Proveedor de Estado, Portal Transaccional	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	La Junta Distrital asegura una política proactiva, mediante asamblea con los diferentes grupos sociales donde se tratan temas como concientización sobre la recogida de desecho sólido, jornada de prevención sobre el dengue y el COVID-19 Evidencia: fotos, registro de participación	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyarlas	La junta trabaja activamente con los grupos sociales, animando a los ciudadanos que se	

alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	organicen en grupos comunitarios para hacer las solicitudes de los servicios de la comunidad. Evidencia: Fotos, grupos de WhatsApp coordinado por el departamento de desarrollo comunitario, buzón de sugerencia	
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.	Se incrementa e involucran a los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación través del Presupuesto Participativo. Evidencia: Fotos. Registros. Presupuesto Participativo.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	La junta cuenta con un buzón físico, y con la Oficina de Libre Acceso a la Información, la página web gubernamental para que los municipios manifiesten sus quejas y sugerencias. Evidencia: Fotos, Quejas recibidas, Buzón de sugerencias, e Informes	
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).	Se asegura la transparencia del funcionamiento de la organización a través de la página web gubernamental y redes sociales, televisión y revistas. Evidencia: Fotos, Videos, Revista, nota de prensa y boletines.	
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).	La junta define y acuerda la forma de desarrollar el papel del ciudadano a través del buzón de sugerencia y las sesiones. Evidencia: Fotos. Buzón. Registro	
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.	La junta cuenta con una cartera de servicios, la cual está disponible en diferentes murales dentro de la junta, en la página web.	

	Evidencia: murales. Cartera de servicio y página web.	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	La junta se asegura de disponer de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos y tomar las medidas pertinentes para gestionar los cambios. Evidencia: página web, redes sociales, notificaciones, murales informativos.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La institución ha alineado la gestión financiera con el Sistema de Administración Financiero SIAFIM. Hacemos informes trimestrales los cuales se depositan en la Cámara de Cuentas, la Contraloría General de la República Dominicana y la Liga Municipal. Evidencia: Sistema SIAFIM, acuse de recibo de Informes	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se analiza a través de reuniones con el Equipo financiero y el Director Municipal. Evidencia: Apuntes, fotos y registro de Asistencia.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se asegura transparencia financiera y Presupuestaria porque son manejadas con criterio de pulcritud y apegada a las leyes que nos rigen utilizando de manera eficaz el Sistema financiero SIAFIM, y tomando en cuenta las decisiones de los grupos de interés por medio del Presupuesto Participativo. Evidencia: Sistema SIAFIM, Ejecución del	

	presupuesto, e Informes	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Está Junta Distrital asegura por medio de la implantación del SIAFIM, el cual solo permite realizar pagos si las partidas presupuestaria disponen de recursos para su ejecución. Evidencia: Sistema SIAFIM, Ejecución del presupuesto, e Informes	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programa de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).	La Junta Distrital cuenta con el Sistema SIAFIM donde se controla todos los procesos la ejecución presupuestaria, del presupuesto de ingresos y gasto anual. Evidencia: Ejecución Presupuestaria, informes mensuales y trimestrales.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	La junta ha descentralizado las responsabilidades contables para mantener un control financiero. Delimitando las tareas y funciones del departamento financiero. Evidencia: SIAFIM. Usuarios de acceso al sistema. Libros bancarios.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	La Junta Distrital fundamenta las decisiones con un estricto control ético e imparcial apegado a las leyes que lo rigen Evidencia: Reportes de ejecución presupuestaria al día.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	En la junta se incluyen datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto. Evidencia: Comprobantes anexados.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurarse de relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 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.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o 	<p>La Junta Distrital cuenta con el SISTEMA SIAFIM donde se gestiona y almacenan los datos e informaciones para los diferentes involucrados</p> <p>EVIDENCIA: SISTEMA SIAFIM</p> <p>Se garantiza la permanencia y utilidad de las informaciones externas por medio de la página web y las redes sociales y la oficina de archivo de documentos, donde se almacenan y se resguardan las informaciones de toda la organización. Evidencia: página web y redes sociales, foto.</p> <p>Se controla la información dándole seguimiento a través de asamblea anuales en cada sector. Evidencia: asamblea y reuniones por sectores</p> <p>La institución cuenta con diferentes canales de informaciones internas, donde se comparten las tareas asignadas de cada departamento. EVIDENCIA: flotilla de teléfonos, grupo de Whatsapp, boletín informativo mensuales</p> <p>Se comparten los conocimientos a través de talleres, y discusiones de grupo de trabajo Evidencia: Fotografía, minutas</p> <p>La junta Distrital asegura que todas la informaciones sean dirigidas de forma sistemática a todas la sociedad donde se involucra al departamento de Desarrollo Comunitario</p>	
--	--	--

<p>con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que ser retenido dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>El departamento de recursos humanos cuenta con un archivo de los documentos de cada uno de los empleados.</p> <p>Evidencia: Archivos existente</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>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento 	<p>Se diseña la gestión de la tecnología, se agregan nuevos módulos en el sistema SIAFIM para mejor desempeño. Preparación de la oficina libre acceso a la información, diseños página web</p> <p>Evidencia: foto, copia de recibo pago a técnico</p> <p>Se han instalado computadoras con acceso al internet en cada una de las oficinas de mayor accionar, lo que ha reducido tiempo de espera y materiales gastables.</p> <p>Evidencia fotos,</p> <p>El personal que maneja equipos tecnológicos está preparado para el uso de los mismos, según el área de desempeño</p> <p>Evidencias: Certificado</p> <p>Se aplican de forma eficiente las tecnologías adecuadas a cada área.</p> <p>Evidencias: fotos de las oficinas</p> <p>Se gestionan proyectos y se definen tareas puntuales para el desarrollo del distrito.</p> <p>Evidencia: Presupuesto y cartas de solicitudes</p> <p>Se realizan varios cursos y talleres de capacitación del personal.</p> <p>Evidencia: certificados, fotos y registro de</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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>participación. Se realizan talleres traído por diferente institución Evidencia: fotos, formulario de participación</p> <p>Se mantiene una relación de la mano trabajando con los grupo sociales Se mantienen la página web y las redes sociales con informaciones actualizadas del accionar de la institución. Evidencia: Página web, y redes sociales.</p> <p>Se ofrecen servicios tales como cartera de servicio de los diferentes departamento, también damos consulta a través de las redes sociales para un mejor futuro digital Evidencias: página web, redes sociales.</p> <p>Por medio de la página web se mantiene un seguimiento continuo para darle respuestas al ciudadano/cliente lo más breve posible Evidencia: Formulario de página web, redes sociales</p> <p>La Junta se mantiene atenta a todas la innovaciones tecnológicas Evidencia: OAI , certificación</p> <p>Se ha creado una cultura con los colaboradores de cada departamento el reciclaje de los cartuchos de las impresoras, se transfieren los equipos tecnológicos (computador) de un departamento a otro. Evidencia: fotos,</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

<ol style="list-style-type: none"> 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). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad 	<p>La junta Distrital tiene todos los servicios dentro del edificio administrativo que está ubicado justo al frente de la avenida principal que da acceso a todos los sectores que conforman el distrito Municipal</p> <p>Evidencia: mapa, foto</p> <p>Se asegura el uso eficiente, rentable y sostenibles con el equipamiento necesario para realizar las labores, asegurando el confort en cada una de las oficinas, acorde con el entorno</p> <p>Evidencia: Fotos</p> <p>La institución cuenta con un encargado de mantenimiento destinado para resolver cualquier eventualidad en la planta física Y para los demás equipos se contratan los servicios de técnicos calificados, según cada equipo.</p> <p>Evidencia: fotos, acción del personal, formulario de sus tareas.</p> <p>Se le aplica mantenimiento a tiempo a cada uno de los medio de transporte y equipos eléctrico, según sean requeridos.</p> <p>Evidencia: requisición de mantenimiento</p> <p>La edificación de la institución cuenta con una rampa de acceso en la entrada principal y con área de parqueo ordenado para los empleados y contribuyentes.</p> <p>Evidencia: Fotos del parqueo y edificio frontal.</p> <p>Si se llevan a cabo acciones mediante charlas para orientar al personal sobre la importancia del reciclaje.</p> <p>Evidencias: fotos</p> <p>Se ha dispuesto el salón de sesiones para</p>	
--	--	--

local.	realizar cursos, talleres y reuniones. Evidencia: Fotos y registro	
--------	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La Junta Distrital cuenta con un proceso de mapeo para la recogida de desechos sólido, recaudación, saneamiento de cañada y zonas vulnerables en conjuntos con los Bomberos, Defensa Civil y demás grupos sociales. Evidencias: Fotos</p> <p>La Junta Distrital les asigna mediante circulares las responsabilidades a los Encargados de desarrollo comunitario, Limpieza y Ornato, Medio Ambiente y recaudación para dar cumplimiento a los procesos Evidencias: Circular y fotos</p> <p>La Junta Distrital conjuntamente con el (PMR) Municipal analiza y evalúan los procesos de riesgos a través de reuniones mensuales donde se prepara un informe de las zonas vulnerables y el saneamiento de las mismas. Evidencias: registro de participación, fotos</p> <p>La Junta Distrital asegura que los procesos que se pongan en práctica vayan alineados a los objetivos estratégicos o visión de</p>	

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando</p>	<p>nuestra institución mediante reuniones con los grupos de interés. Evidencias: registro de participación, fotos. La Junta Distrital involucra a los empleados y grupos externos en el diseño y mejora de proceso mediante reuniones y asambleas en la elaboración del presupuesto anual (presupuesto participativo) de ingresos y gastos Evidencias: registro de asistencia, fotos.</p> <p>El presupuesto de ingresos y gastos anuales, se elabora acorde al alcance de los objetivos que se ha planteado la institución. Evidencia: Presupuesto del año.</p> <p>En reuniones con los diferentes encargados departamentales se elaboran planes para simplificar los procesos y trabajo en equipo EVIDENCIAS: registro de asistencia, fotos, la minuta.</p> <p>La junta Distrital implementa indicadores para monitorear la eficacia de los servicios ejemplo la recolección de los desechos sólidos EVIDENCIAS: monitoreo de GPS,</p> <p>Se aprovecha el impacto de las Tics en los servicios electrónicos, con la instalación de GPS en la flotilla vehicular y de computadoras, impresoras y demás en las oficinas de la institución. Evidencias: GPS, software y hardware. La Junta Distrital ha basado sus procesos en un continuo rendimiento en búsqueda de la</p>	
---	--	--

especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	innovación para identificar y presentar las buenas prácticas. EVIDENCIA: fotos,(SISMAP)	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	La junta Distrital ha creado como lema la eficiencia del manejo de los desechos sólidos donde se han creado bloques por sectores, donde los choferes tienen un calendario específico para sus rutas. Para el seguimiento oportuno de los vehículos recolectores se manejan con sistema GPS, también en conjunto con el departamento de desarrollo comunitario se ofrecen charlas de sensibilización a los munícipes. EVIDENCIA: foto, plan piloto por bloques	
2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñomejoradelosserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo cuentaaspectosdegéneroydediversidad, etc.).	La junta Distrital involucra a los ciudadanos cliente en el diseño, planificación y mejoras de los productos y servicios que se ofrecen mediante las consultas del presupuesto participativo y el involucramiento de los grupos sociales dirigidas por el departamento de desarrollo comunitario a través de charla, reuniones y talleres. Evidencia: fotos, registro de participación de la asamblea, grupo de whatsapp	
3. Involucraralosciudadanos/clientesyotrosgruposdeinteréseneldesarrollo delosestándaresdecalidadparalosservicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	La Junta Distrital involucra a los ciudadanos y contribuyentes y los grupos de interés por medio de reuniones, operativos y charlas en el cual se realizan los procesos correspondientes para brindar un servicio con calidad para el desarrollo de nuestro	

	<p>distrito. Evidencia: fotos, registro de participación</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>La Junta Distrital involucra a través de charla y capacitaciones tanto externa como interna en los diseños de programas a los representantes de los grupos sociales y empleados en cada uno de los sectores. Evidencia: fotos, registro de participación, formulario de visita de cada promotor.</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>La Junta Distrital involucra a los ciudadanos clientes e los nuevos tipos de servicios interactivos. Evidencia: página Web y redes sociales</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>La Junta Distrital se asegura de que las informaciones que se le brinda a los ciudadanos clientes sean confiables y la fuente de donde provienen este sellados y firmados. Evidencia: formularios, sistema SAIP, página web.</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, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>La Junta Distrital cuenta con una página web con dominio Gob., además con diferentes redes sociales y mural informativo. Evidencias: página web, redes sociales y mural informativo.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>La institución tiene un sistema de recibir las quejas y manejo de la misma para darle la respuesta a dicha queja. Evidencia: reunión comité de seguimiento, formulario de página web y se toman anotaciones.</p>	

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	La cadena de prestaciones de servicio está definida y colgada en la página web de la institución y murales informativos. Evidencia: página web, y mural informativos	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se coordinan periódicamente actividades con los grupos de interés en busca de soluciones que afectan a la población, como por ejemplo actividades con el sector privado donde se hacen aportes para personas vulnerables, salud pública interviene con talleres y consultas para concientizar a la población. Evidencia: fotos, formulario de participación.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La institución proporciona todas las informaciones de interés colectivos a los ciudadanos a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), de igual modo se comparten con los socios la cadena de prestaciones de servicio a través de la página web. EVIDENCIA: SISMAP, Pagina web	
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.	En las diferentes asambleas con el COSEJO BARRIAL donde se reúne cada representante de los grupos sociales, se crea una lluvia de ideas para promover opiniones y conocer las necesidades de los grupos de interés. Evidencia: fotos, registro de participación.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se crean mesa de trabajos con los grupos de interés para mejorar los servicios de la organización (Defensa Civil; cuerpo de Bombero, Policía Municipal, policía Nacional. Evidencia: fotos y registro de participación.	

<p>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).</p>	<p>Se crean las condiciones con los departamento de Limpieza, Medio Ambiente, Transito y Ornato para unificar los esfuerzos y asi mejorar los servicio de la institución, como por ejemplo los operativo de limpieza que se realizan periódicamente.</p> <p>Evidencia: Fotos, Formularios</p>	
<p>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).</p>		<p>No se ha realizado un análisis FODA</p>

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>En la encuesta realizada con la empresa Herrera y Asoc en el año 2019, con el propósito de medir la percepción del ciudadano cliente, en todos los ámbitos de los servicios que ofrece la organización, se obtuvo como resultado que un 95 % de los ciudadanos está satisfecho con la imagen global de la institución, 5% el restante fue opiniones indecisas y no de</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>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>acuerdo. Evidencia: Encuesta realizada. Se da a los ciudadanos la oportunidad de sugerir y proponer cambios en los procesos. Para el caso de la recogida de basura, se está tramitando la solicitud de un caso que refirió un cambio de día para el servicio. Además, se amplió el acceso a una zona que no llegaban los camiones, para dar un mejor servicio. Evidencia: Reportes, Anotaciones La junta distrital cuenta con espacio habilitado con acceso para persona con discapacidad, con horario flexible y costo de los servicio reglamentado por el Consejo de Vocales EVIDENCIA: foto frontal del edificio, ordenanza de arbitrio La administración en la elaboración de los procesos solicita aprobación mediante resoluciones y ordenanzas al concejo vocal. Evidencia: Solicitud del Director y copias de Ordenanzas. La ciudadanía ha valorado lo esfuerzos aunados de la organización ofreciéndoles servicios de calidad, así mismo la confianza que sienten con la administración como se refleja en las mediciones que hemos hecho con referencia a la recolección de desechos sólidos, lo cual se demuestra en la encuesta realizada por Herrera y Asociado en el 2019. Evidencia: Encuesta realizada. La Junta Distrital ofrece servicios de calidad sin discriminación ni distinción de género ni edad, como se presenta en la cartera de</p>	<p>Aun no tenemos encuesta correspondiente al año 2020.</p>
---	---	---

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>servicios. Evidencia: Cartera de servicios Los ciudadanos tienen la oportunidad de opinar acerca del servicio en nuestra página web Institucional, y otras redes sociales. Evidencia: Redes sociales, nuestra página web</p> <p>La Administración está comprometida en que los ciudadanos clientes tenga la información correcta a la hora de solicitar un servicio Evidencia: Cartera de servicios, grupo de WhatsApp de Desarrollo Comunitario.</p> <p>Se ha pautado hacer encuesta ciudadana anual, la cual se ha incluido en el presupuesto anual de la institución, a excepción del año 2020 que por motivo del COVID-19 no se pudo realizar. Evidencia: Presupuesto 2021</p> <p>La población ha calificado con buenos resultados el nivel de confianza que tiene sobre la organización en los servicios que reciben. Así los demuestran los resultados realizados en la encuesta realizada por la empresa Herrera y Asoc., en el año 2019 Evidencia: Encuesta realizada.</p>	
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la participación de	La junta implica a los grupos de interés (Junta de vecino, clubes de madre,	

<p>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 de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>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>	<p>organización deportiva etc.) para la realización del presupuesto participativo, a través de las asambleas sectoriales. Evidencia: Anotaciones de agenda. Registro de participación.</p> <p>Se ha implementado la sugerencia de un grupo específico que ha propuesto un cambio como es el caso de la recogida de desecho sólido. Además, se amplió el acceso a una zona, que no llegaban los camiones, para dar un mejor servicio. Evidencia: Reportes. Anotaciones</p> <p>La junta hace un buen uso de la tecnología a fin de innovar en el servicio a los ciudadanos, a través de las informaciones que se ofrecen en la página web. Evidencia: página web</p> <p>El departamento Desarrollo Comunitario, con frecuencia revisa las necesidades de los grupos de interés a través de reuniones periódica y buzones de sugerencia Evidencia: Reportes. Anotaciones.</p>	<p>Aun no se ha medido.</p>
--	--	-----------------------------

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>La junta Distrital inicia sus labores desde las 8:00 am hasta 2:00 pm de lunes a viernes EVIDENCIAS: página</p> <p>La junta distrital está comprometida asignándole a cada departamento que</p>	

<p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>ofrezca servicio que sean a la mayor brevedad posible, como es el caso del departamento de recaudaciones.</p> <p>EVIDENCIA: formulario de visita. Los costos de los servicios están sujetos a la administración legislativa, y los demás servicio que son de naturaleza municipal que se ofrecen gratuitamente a la población. EVIDENCIA: ordenanza y cartera de servicio</p> <p>La institución ofrece la información necesaria acerca de la responsabilidad y gestión de los distintos servicios que se brindan a los ciudadanos clientes, disponible en la página web y las redes sociales de nuestra institución. EVIDENCIA: página web, redes sociales</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Tenemos Murales informativos en recepción, Flotilla donde los usuarios pueden comunicarse con los encargados de los departamentos, Monitor en recepción, Página Web institucional, Redes sociales, donde los ciudadanos pueden conocer los servicios que prestamos, formularios de solicitud, y quejarse o sugerir. Grupo de WhatsApp para escuchar los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: mural Informativos, Redes sociales, Monitor, Página Web, Grupo de WhatsApp</p>	

2. Disponibilidad y precisión de la información.	<p>La junta cuenta con una oficina de libre acceso a la información pública la cual contiene una página web que dispone de todas las informaciones de forma precisa de todos sus accionarios.</p> <p>Evidencia: sistema SAIP, página web</p>	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	<p>La junta Distrital tiene como objetivo brindar un servicio de calidad a los ciudadanos clientes para satisfacer inquietudes y necesidades, se han realizado encuestas de clima laboral y evaluación de desempeño a los empleados donde se ha detectado que los servidores dan lo mejor de sí para dar cumplimiento a los objetivos de la institución.</p> <p>EVIDENCIA: encuesta de clima, evaluación de desempeño, informe, SIAFIM</p>	No tenemos actuaciones del defensor público
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	<p>Se han realizado numerosos esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información, tenemos Murales informativos en recepción, Flotilla telefónica donde los usuarios pueden comunicarse con los encargados de los departamentos, Monitor en recepción, Página Web institucional, Redes sociales, donde los ciudadanos pueden conocer los servicios que prestamos, formularios de solicitud, quejas, grupo de WhatsApp para escuchar a los ciudadanos dirigido por el departamento de Desarrollo Comunitario.</p> <p>Evidencia: mural informativo. Informativos, Redes sociales, Monitor, Página Web, Grupo de WhatsApp, formularios</p>	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>El número de quejas es muy reducido. Las quejas se responden en un margen de tiempo entre 3 días a una semana. Evidencia: formularios de quejas</p> <p>En el departamento de Recaudación hay un estimado de 2 o 3 casos devueltos por repetición de proceso por iniciativa del usuario, a lo que se procede a eliminar los expedientes repetidos y actualizar el actual. Evidencia: formulario de notificación</p> <p>La institución está comprometida en darle seguimiento a los servicios publicados en la página web y los demás servicios informativos sean cumplidos a cabalidad EVIDENCIA: página web, reporte de los departamentos</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>Según la encuesta del Instituto Tecnológico de Investigación en Comunicación y Política en el año 2019, la comunidad valora como</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>positiva la gestión. EVIDENCIA: encuesta realizada.</p> <p>La institución involucra el personal en los procesos de cambios que se han producido en la restructuración de la Misión, Visión y Valores mediante consultas, reuniones. Evidencias: circular, foto</p> <p>La Junta involucra a los empleados mediante reuniones periódicas en busca de la mejora de los servicios. Evidencia: foto, Registro de participantes.</p> <p>La institución informa a los empleados cuando se presentan o surgen los posibles conflictos. Evidencias: Circulares y reuniones</p> <p>La Institución realiza reuniones mensuales con los Encargados y Directores departamentales en donde se planifican los trabajos en procura de mejorar los servicios. Evidencia: Reuniones y registro de asistencia, foto</p> <p>El departamento de Desarrollo Comunitario da seguimiento a todas las organizaciones sociales por medio de su accionar. Evidencia: Registro de asambleas comunitarias.</p>	
--	--	--

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 de comunicar sobre ello.</p>	<p>La dirección tiene la cultura de dar seguimiento a los procesos mediante reuniones periódicas con los encargados y asistentes para revisar si se han logrado los objetivos propuestos, contactando que cada</p>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</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>encargado entregue un informe semanal de los trabajos asignados EVIDENCIA: registro de asistencia, foto, informe</p> <p>La organización se encamina a que el diseño de los distintos procesos sean revisados por el equipo técnico y consensuando las consultas de los demás departamentos para así unificarlos en el presupuesto anual de ingresos y gastos Evidencia: registro de participante y presupuesto</p> <p>El departamento de Recursos Humanos en conjunto con la dirección administrativa planifica y desarrollan las tareas que se le asigna a las diferentes áreas mediante la acción de personal y manual de funciones Evidencia: formulario</p> <p>La gestión se hace valer de un equipo de técnicos en relaciones publicas los cuales se encargan de difundir con calidad los esfuerzos de cada colaborador Evidencia: página web, redes sociales,</p> <p>La institución mantiene un enfoque de planificación periódica en la que se establecen cambios e innovación para la mejora de la organización. Evidencia: registro de asistencia, foto</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</p>	<p>En base a los resultados de la encuesta de clima laboral se pudo contactar el ambiente en que los colaboradores expresan su sentir,</p>	

<p>promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. Elenfoquehacialascuestionessociales(flexibilidaddehorarios, conciliacióndelavidapersonalylaboral,salud).</p> <p>3. Latomaenconsideraciónde laigualdaddeoportunidadesydelratoy comportamientosjustosenlaorganización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>de igual manera RRHH y la dirección administrativa mantiene un cultura de cambio de personal en las diferentes unidades para así contar con colaboradores con capacidad y conocimiento de los mismos Evidencia: encuesta de clima laboral, acción de personal</p> <p>La dirección procura que el personal se sienta familiarizado y en confianza en la solicitud de permisos, siendo flexible en base a sus tareas y a su horario Evidencia: solicitud de permiso</p> <p>El personal es considerado como una parte intrínseca de la organización donde las tomas de decisiones están basadas en su bienestar en cuanto a igualdad de condiciones, horario, reconocimiento. Evidencia: cartera de servicios, foto</p> <p>Las instalaciones de la junta están habilitadas con oficinas separadas y con ambiente de trabajo adecuado Evidencia: foto de oficinas</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>La junta Distrital coopera en el crecimiento profesional de sus colaboradores brindándole la facilidad de su formación para dar un buen servicio de calidad al ciudadano cliente.</p> <p>EVIDENCIA: listado de asistencia</p> <p>La institución Motiva y empodera a sus colaboradores con el fin de que tomen sus</p>	

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>propia decisiones al momento de resolver cualquier conflicto e imprevisto. Por ejemplo el asistente de compras y contrataciones tiene libre albedríos de tomar decisiones sin tener la necesidad de hacer consulta previa. EVIDENCIA: foto La institución propicia de manera continua la capacitación de sus colaboradores mediante los cursos impartidos por el INAP para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. EVIDENCIA: certificado, registro de asistencia, foto.</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</p>	<p>La institución realiza anualmente una evaluación a sus colaboradores para detectar el comportamiento y el rendimiento en las tareas asignadas, y de esta manera realizar los cambios pertinentes para la mejora de los servicios. EVIDENCIA: Evaluación de desempeño 2020</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

<p>(por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>El 90% de los empleados se involucra en las mejoras de las actividades. Evidencia: Hoja de participación. Registro de participación de actividades.</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>El 100% del personal de administrativo tiene un buen manejo de la tecnología de la información y comunicación. Evidencia: Certificaciones de cursos. Currículo de los empleados.</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>No existen mediciones</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>No existen mediciones</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En el Departamento de Recaudación, se premia a los recaudadores por meta alcanzada. Evidencia: recibo de recaudación. Nómina de empleados gratificados.</p>	<p>No se realiza en todas las áreas</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>La institución y los grupos sociales (Defensa Civil, CPN, Junta de Vecinos) participan voluntariamente en operativos de limpieza, descacharrización y de prevención de dengue. EVIDENCIA: foto, registro de participación,</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Concienciapública delimpactodelfuncionamientodela organizaciónsobrelacalidaddevidadelosciudadanos/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>la junta realiza actividades deportivas en todos los sectores del distrito. El departamento de cultura involucra a los jóvenes de la comunidad impartiendo clases de guitarra y piano. Realiza campaña y charla de concientización del uso de los desechos sólido. Aporta ayuda a personas vulnerables. EVIDENCIA: foto, videos, copia de cheques, pago de ayuda.</p>	<p>No se ha medido el impacto</p>
<p>2. Reputacióndelaorganización,(porejemplo,comoemplea doracontribuyente alasociedadlocaloglobal).</p>	<p>La institución está comprometida en que los procesos estén evidenciados y transparentados en la página web, la plataforma del SISMAP y redes sociales. EVIDENCIA: página web, SISMAP, nómina del SASP</p>	
<p>3. Percepción del Impactoeconómicoenlasociedadenelámbitocal,region al,nacionale 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>La junta realiza proceso de compra grande empresa y MYPIME. EVIDENCIA: Ordene de compras a empresas</p>	<p>No se mide la percepción en el impacto económico</p>
<p>4. Percepción del enfoquehacialascuestionesmedioambientales(porejempl o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y</p>	<p>La junta mantiene acuerdos en proceso con la Liga Municipal Dominicana (LMD) en la eliminación del vertedero a cielo abierto. EVIDENCIA: foto, acuerdos, video</p>	<p>No se mide la percepción al enfoque medio ambiental.</p>

<p>electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con las 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>La junta realiza procesos de compras por comparación de precios en los cuales se involucran grandes empresas MIPYME EVIDENCIA: ordenes de compras a empresas</p> <p>El instituto tecnológico de investigación en comunicación realizó una encuesta sobre los servicios y el funcionamiento de la Junta Distrital. Evidencia: Encuesta instituto tecnológico de investigación en comunicación</p> <p>La Junta realiza eventos culturales como son los premios a la EXCELENCIA CULTURAL, Actividades Deportivas, Evidencia: fotos y video</p>	<p>No se ha medido la percepción del impacto social</p> <p>No existen mediciones</p> <p>No existe mediciones</p> <p>No se realiza mediciones</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantenerlos	Concientización a los estudiantes a través de	

<p>ursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>charlas en las escuelas, impartidas por los departamentos de Desarrollo Comunitarios y Cultura para el uso correcto de los desechos sólidos Se han colocado en los postes de luz lámpara Led Evidencia: Fotos. De postes de Luz</p> <p>La Junta pertenece al comité PMR Municipal Realiza reuniones con las juntas de vecinos Evidencia: fotos</p> <p>La Junta cuenta con un conjunto de documentos de información publicado en redes sociales y página web sobre la institución Evidencia: redes sociales y página web</p> <p>En el presupuesto se estipula una partida destinada para los casos de personas en situación de desventaja. También se le da empleo a persona con condiciones especiales Evidencia: presupuesto, copia de cheque, curriculum</p> <p>La junta dentro de sus colaboradores cuenta con un empleado no vidente. Evidencia: curriculum, acción personal</p> <p>La junta recibe alumnos de diferentes instituciones educativas para realizar las 30 horas, también invita a las diferentes instituciones educativas a conocer sus funciones e instalaciones, involucra al personal y a los grupos de interés en operativos de limpieza y descacharrización. EVIDENCIA: formulario de 30 horas, foto de</p>	<p>No se mide la calidad de las relaciones</p> <p>No se realizan</p>
---	---	--

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>visita y de operativo</p> <p>El equipo técnico de la junta Distrital participa compartiendo las buenas prácticas con otras juntas Distrital de la región, nos refieren a otros grupos de interés para que colaboremos con ellos. También el director ha participado en conferencia compartiendo buenas prácticas con FEDODIM, Evidencia: Fotos. Redes sociales.</p> <p>Se ha impartido charlas de diversos temas para concientizar a los ciudadanos, como la prevención de cáncer de mama y los operativos médicos con SENASA. Evidencia: Registro de participación. Fotos. Convocatoria</p>	<p>No existen mediciones</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>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>En la encuesta realizada en el año 2019 se pudo medir la calidad de los servicios ofrecidos en la recolección de los desechos sólidos y el destino final de los mismos. EVIDENCIA: encuesta realizada, foto del vertedero</p> <p>La junta Distrital cuenta con una partida en su presupuesto anual destinada al proyecto Un Techo es Posible Para Ti, donde se benefician personas vulnerables con la construcción y reparación de viviendas</p>	<p>No se ha medido</p>

<ol style="list-style-type: none"> 3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>Evidencias: fofo, formulario</p>	<p>No se ha medido</p>
--	-------------------------------------	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 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). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 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, 	<p>La Junta cuenta con una página web donde el ciudadano puede informarse de la cartera de servicios que se ofrecen. También se procura que cada nuevo personal se le apertura una cuenta para que cobre por tarjeta en el Banco Reserva.</p> <p>EVIDENCIA: página web, solicitud creación</p>	<p>No se ha medido</p>

etc.).	de cuenta.	
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.		No se ha medido
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	La institución se ha mantenido durante dos años consecutivo en el ranking de medición del SISMAP.	No se ha medido
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	EVIDENCIA: placas, certificado, La junta presenta a tiempo su ejecución presupuestaria, donde evidencia los ingresos y egresos que va	
	Evidencias: informes, presupuesto, SIAFIM.	No se harealizado.
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.		No se ha medido
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	La Junta Distrital se enfoca que al elegir sus proveedores estos ofrezcan el más bajo costo posible y facilidades de pagos, también se ha incursionado en el portal transaccional dando cumplimiento a la ley 340-06.	
	Evidencia:foto del portal, certificación de proveedores	

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.