



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Junta De Distrito Municipal El Carril**

**FECHA**

**2021**

## MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Evaluación Individual.**

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

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

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

## CRITERIOS FACILITADORES

### CRITERIO I: LIDERAZGO

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>Tenemos formulada la misión y visión de la Institución, en coordinación con los distintos departamentos que operan en la junta. Evidencia: <b>fotos de reunión para elaborar misión, visión y valores, Presupuesto</b></p> <p>La funcionalidad de la junta está basada en la misión, la visión y los valores de la misma, además de mantener interacción en este contexto con todo el personal y los grupos de interés. Nos comunicamos vía escrita, además de reuniones y el enlace entre comunidad e institución que se encarga de fortalecer las relaciones entre las partes. evidencias; <b>cartas enviadas y recibidas y correos electrónico , Redes Sociales y Oficina de Libre acceso a la Información, evidencias: Copias de la comunicaciones y fotos de la OAI</b></p>	<p>No se han definido</p>

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Realizamos reuniones con los encargados departamentales, donde conocemos sobre los trabajos realizados, además enfatiza en la importancia de realizar los trabajos de manera ética y pensando siempre en los mejores intereses de nuestro distrito, estas reuniones deben ser replicadas a todo el personal, motivándoles a realizar una buena labor y haciendo saber el riesgo de actuar de forma incorrecta.</p> <p><b>Evidencia:</b> fotos de reuniones con los departamentos.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No se evidencian</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Esto ha sido contemplado en el manual de funciones de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> manual de funciones.</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>En las reuniones departamentales se evalúan las acciones que se han llevado a cabo y se toman las medidas pertinentes según el comportamiento del empleado.</p> <p><b>Evidencias:</b> carta de ascenso por buen desempeño, carta de desvinculación por incumplimiento o accionar incorrecto.</p> <p>Contamos con los espacios físicos, así también con los equipos y el ambiente necesarios para las tareas asignadas. Evidencias: Fotos de nuestras instalaciones. <b>Evidencias:</b> Fotos de nuestras instalaciones A través de las constantes interacciones de nuestro personal y el buen trato a empleados de todos los niveles, así también el fácil acceso de los grupos de</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</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>interés y de los ciudadanos en sentido general, han creado las condiciones de fácil comunicación, que nos ayudan a realizar una mejor gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de reuniones formales y encuentros sociales entre nuestro personal</p> <p>Esta se evidencia en los encuentros ordinarios que se realizan con los encargados departamentales con el director y luego de estos con los empleados de menor nivel para llevar a cabo las mejoras necesarias</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de reuniones del nuestro Director con los encargados de departamentos</p>	<p>No tenemos evidencias</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>En nuestro accionar y nuestros encuentros, además en el trato a nuestro personal se fomenta la igualdad de derechos y el buen trato para poder realizar una mejor labor</p> <p>En nuestras reuniones departamentales se informa y orienta sobre el funcionamiento y los objetivos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos de reuniones</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p>

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>En las reuniones departamentales se refrescan las responsabilidades de cada empleado, tomando como referencia el manual de funciones y/o asignaciones especiales a lo interno de la institución. <b>Evidencias:</b> fotos de reuniones y manual de funciones.</p> <p>Se motiva a la participación en los procesos de capacitación que se llevan a cabo en la institución, dejando claro la importancia de los mismos. <b>Evidencias:</b> listado de participantes en talleres y fotos</p> <p>Se reconoce el trabajo de nuestros empleados felicitándoles de manera pública y entregando placas por desempeño. <b>Evidencias:</b> Fotos.</p> <p>Se respeta en gran medida las situaciones por la que pudiera pasar algún empleado y ofrecemos facilidades que ayuden en la medida de lo posible ante la misma. <b>Evidencia:</b> fotos de permiso, entrega de ayudas.</p>	<p><i>No tenemos evidencias</i></p> <p>No se evidencia</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales	Hacemos reuniones con los ciudadanos del	

<p>necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> <li>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.</li> <li>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</li> <li>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</li> <li>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.).</li> <li>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</li> <li>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</li> </ol>	<p>Distrito Municipal donde intercambiamos informaciones,  <b>Evidencias:</b> carta de invitación, actos de reuniones y fotografías.</p> <p>Reuniones y encuentro con las autoridades, municipales y provinciales,  <b>Evidencias:</b> (Fotos y convocatorias a reuniones y Redes Sociales.</p> <p>Reuniones y encuentros con las juntas devecinos organizadas.  <b>Evidencias:</b>  Fotografías y carta de invitaciones</p>	<p>No tenemos evidencias</p>
---	--	--

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.		No tenemos evidencias
---	--	-----------------------

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la</p>	<p>Nuestros grupos de interés son en primer orden los habitantes de nuestro Distrito Municipal, grupos comunitarios de la sociedad civil, juntas de vecinos, grupos deportivos y culturales, las iglesias, las UNAP, escuela vocacional, cuerpos castrenses, bomberos y los micros empresarios de nuestro distrito.</p> <p><b>Evidencias:</b> Actas de reuniones, fotografías, videos, etc.</p> <p>Nuestras oficinas están abiertas a los munícipes todos los días de la semana. Trabajamos la jornada de capacitación sobre: Introducción a la administración pública, con el auspicio de la INAP.</p> <p>Taller sobre la comunicación asertiva con el respaldo INAP</p> <p>Sostenemos Encuentros De Forma Constante Con Los Grupos De Interés Para Conocer Sobre Sus Inquietudes Y Necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos de encuentros</p>	<p>No tenemos evidencias</p>

<p>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>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>Cada departamento debe dar informe acerca de las acciones que está realizando y la evolución de la tarea.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes departamentales</p>	<p>No tenemos Evidencias</p>
---	---	------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Llevamos a cabo programas de ayuda a las principales organizaciones y/o grupos de acción de nuestro distrito, para ayudar a resolver sus necesidades básicas en diferentes contextos.</p> <p>Estos consisten en encuentros bilaterales de socialización, análisis y busca de soluciones conjuntas, considerando que son ellos quienes mejor conocen las problemáticas que los afectan.</p> <p><b>Evidencias:</b> Carta de invitación, Actas de reuniones, fotos, videos.</p> <p>Las páginas y redes sociales de nuestra junta sirven como medio de interacción, donde los munícipes se expresan a través de comentarios y sus opiniones son vistas y evaluadas por el</p>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> <li>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</li> </ol>	<p>departamento correspondiente, para posteriormente tomar las medidas pertinentes ante la problemática expresada, además de las contantes reuniones que se llevan a cabo con representantes de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal, página web, Redes sociales, fotos de reuniones</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</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
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>El presupuesto y las obras a realizar se socializan en Asambleas con las distintas organizaciones sociales de nuestro Distrito mediante sesiones del Concejo de vocales. <b>Evidencias:</b> Fotos de reuniones con grupos de interés, vocales y nuestro director.</p> <p>Realizamos reuniones periódicas con los encargados de los diferentes departamentos, (Abiertas a todo el personal), donde se rinde informe de las acciones ejecutadas en favor del distrito. <b>Evidencias:</b> Agendas de reuniones, convocatorias, Fotos y videos de los encuentros</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>		No tenemos evidencias
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Analizamos con los distintos departamentos sobre los avances alcanzados a la fecha y sobre las principales necesidades y/o debilidades, con el objetivo de dar respuesta a la mayor brevedad posible. <b>Evidencias:</b> fotos de reuniones, informes departamentales.</p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>		No tenemos evidencias
<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>		No tenemos evidencias
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>		No tenemos evidencias

<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Se realizan intervenciones a los distintos departamentos, encabezados por el director del Distrito, tesorero, entre otros funcionarios de la institución, según el caso. <b>Evidencias:</b> Reporte de participantes, agendas de temas tratados, 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>Contamos con el departamento de Libre Acceso a la información, además de tener a disposición nuestras redes sociales y el portal institucional. <b>Evidencias:</b> Fotos de nuestra OAIM, redes sociales</p>	

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>La junta analiza con cada departamento, la relación de personal existente, a fin de conocer la situación en que opera dicho departamento para tomar posteriormente las medidas pertinentes. <b>Evidencias:</b> Fotos, informes.</p>	

<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>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>Hemos implementado códigos de vestimentas a fin de garantizar la buena imagen de la institución ante el público.</p> <p>A través de departamento de RR.HH, hemos diseñado estrategias que flexibilizan la solicitud de permiso anticipado para los empleados, además de flexibilización en el horario de quienes soliciten para fines de estudios o salud.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario de solicitud de permiso.</p> <p>El personal contratado es debidamente evaluado, luego de analizar su hoja de vida.</p> <p><b>Evidencias:</b> Curriculum de empleados.</p> <p>Mejoramos el salario de los obreros que menos ingresos percibían, bajo el compromiso de hacer más eficiente su labor, además del buen trato y las buenas relaciones interpersonales entre la administración y los obreros.</p> <p><b>Evidencias:</b> informes de nominas</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</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>Se selecciona el personal tomando en cuenta su hoja de vida y preparación, en estos procesos predomina el principio de igualdad de oportunidades. <b>Evidencias:</b> Curricular de Personal</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>		Sin evidencias
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Realizamos un levantamiento diagnóstico al personal, posteriormente se han desarrollado jornadas de capacitación en asuntos municipales a fin de mejorar los distintos aspectos de cada área y tener mejores resultados en la administración que se reflejen en el Distrito. <b>Evidencias:</b> Fotos de jornadas de capacitación.</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>		No tenemos evidencias
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización</p>		No tenemos evidencias

ación, los ciudadanos/clientes y socios/colaboradores.		
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).		Sin evidencias
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.		No tenemos evidencias
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).		No tenemos evidencias
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.		No tenemos evidencias
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.		No tenemos evidencias
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Analizamos y socializamos la necesidad de carreras y/o estudios de preparación, al tiempo que facilitamos el acceso a los mismos. <b>Evidencias:</b> fotos de capacitación, fotos reuniones	

**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
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Promovemos las buenas relaciones interpersonales entre el personal, fomentamos el diálogo y el trabajo en equipo, considerando que el éxito de uno, es el éxito de todos y por ende, es el éxito de la institución. <b>Evidencia.</b> Fotos Reuniones interactivas	

<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>		Sin evidencias
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Como ya hemos citado, realizamos encuentros interactivos, en los que socializamos diferentes aspectos institucionales, en los que además ellos exponen sus ideas pro mejora de gestión, las cuales son consensuadas durante y/o después de dicho encuentro. <b>Evidencias:</b> Fotos, anotaciones, lista de concurrentes</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Nuestro Director de Distrito, concejo de vocales, encargados y departamentales, planifican, promueven la ejecución y dan seguimiento continuo de forma sistemática a las metas trazadas en cada etapa. <b>Evidencias:</b> Fotos, informes acerca de acuerdos</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Cada encargado de departamento realiza encuentros bisemanales para analizar con ellos acerca de sus condiciones laborales. <b>Evidencias:</b> Fotos, anotaciones.</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	.	No tenemos evidencias
<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>Contamos con un ambiente acogedor de trabajo, desde la distribución de los espacios de infraestructura, mobiliarios, equipos de oficinas, higiene en la planta física y equipos, herramientas, equipos de protección al personal y buenas relaciones humanas. <b>Evidencias.</b> Fotos de la planta física, fotos de los equipos.</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</p>	<p>Hemos creado las condiciones flexibles que permiten la adaptación de tiempo y oficio según la necesidad del personal, brindando la facilidad de solicitud y otorgamiento de permiso ante posibles situaciones de salud o familiares.</p>	

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.	<b>Evidencia:</b> Formulario de solicitud de permiso.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Brindamos atención especial a empleados en condiciones de salud especial, en términos laboral y médico garantizándole sus derechos y oportunidades. <b>Evidencias:</b> Certificados médicos, Licencias médicas.	
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).	Tenemos programas de reconocimiento a personal destacados, mediante la entrega de certificados y reconocimiento en actos institucionales. <b>Evidencias:</b> Fotos de certificados.	

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

*Considerar lo que la organización hace para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	Hemos identificado el estado de cada uno de nuestros socios, además nos hemos asegurado que sean socios de nuestro distrito, generando un abanico de oportunidades inclusivas. <b>Evidencias:</b> facturas de suplidores.	
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.	Realizamos encuentros periódicos con distintas agrupaciones de diferentes denominaciones, religiosas, educativas, deportivas, culturales, etc., donde socializamos acuerdos que favorecen el	

	<p>buen funcionamiento de nuestra institución y que gracias a su colaboración obtenemos mejores resultados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, convocatorias, firmas de concurrentes, acuerdos.</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Mantenemos interacción directa y contante con distintos grupos de carácter educativo, medioambientales, etc.</p> <p>Así como también con otras juntas de Distritos, para llevar a cabo diferentes acciones con beneficios bilaterales.</p> <p>Por ejemplo: En materia medio Ambiental, llevamos a cabo una jornada de forestación en las proximidades del río Haina.</p> <p>En términos educativos, entre otros podemos mencionar reuniones con representantes del liceo técnico dela CAASD, para facilitar becas para algunos estudiantes de nuestro Distrito en diferentes áreas técnicas.</p> <p>Además, planificaciones y ejecuciones de actividades deportivas.</p> <p>Jornadas de limpieza en territorios límites entre nuestro Distrito y el vecino Distrito de Hatillo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Monitoreamos los logros de esas alianzas a través de encuentros interactivos, que buscan fortalecer los aspectos positivos y mejorar aquellos aspectos en los que se muestran debilidades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, firma de asistentes, anotaciones.</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Identificamos la necesidad de poner en marcha un plan de acción, que consiste en establecer contacto con diferentes</p>	

	<p>organizaciones gubernamentales, con el objetivo de buscar solución a las principales necesidades que por años han afectado nuestro Distrito, de los cuales algunos ya han respondido.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de encuentros</p>	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>Identificamos y definimos las responsabilidades de cada socio institucional, a fin de poder evaluar el desempeño individual de cada uno y así poder obtener el éxito colectivo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, anotaciones, actas de reuniones.</p>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>Promovemos a lo interno las diferentes ejecuciones y proyecciones futuras coordinadas de manera interinstitucional, además de promover las mismas en los medios de prensas locales.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos, redes sociales</p>	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>Intercambios de experiencias con los socios, que regulen el accionar bilateral entre partes, lo que se refleja en las ejecuciones y/o posibles modificaciones de planes, en favor de nuestro Distrito.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, conversaciones por plataformas tecnológicas.</p>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>Nuestros proveedores han sido minuciosamente seleccionados, siguiendo el principio de inclusión, además procurando que los mismos cumplan con la condición de estar registrados como proveedores del estado.</p> <p><b>Evidencias:</b> Órdenes de compra, Factura.</p>	

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).		No tenemos evidencias
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Fomentamos la importancia de la integración de las organizaciones comunitarias y/o juntas de vecinos, motivando la participación de la sociedad y la emisión de opiniones por parte de sus representantes, además de brindar apoyo a las iniciativas sociales. <b>Evidencias:</b> invitaciones, fotos.	
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.	Motivamos la participación de los municipios en las tomas de decisiones, a través de encuentros, redes sociales y reuniones intersectoriales. <b>Evidencias.</b> Fotos, redes sociales.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	En este contexto, nos auxiliamos de nuestras redes sociales, además de las asambleas que de manera periódica realizamos para esos fines. Las mismas pueden ser a solicitud de la Junta de Distrito, como también a solicitud de la comunidad. <b>Evidencias:</b> Fotos, Redes sociales, anotaciones.	
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).	Publicamos cada una de nuestras acciones en nuestras redes sociales y en el portal de nuestra institución, además de tener en funcionamiento el departamento de libre acceso a la información pública. <b>Evidencias:</b> Redes Sociales, Portal Institucional.	
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	Hemos definido en conjunto con los grupos sociales, el papel del ciudadano como parte importante del desarrollo sostenible de nuestro	

residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	pueblo, solicitando la motivación de un accionar correcto en diferentes contextos, entre los que podemos citar la clasificación de los desechos, además del buen uso de las estructuras y espacios públicos. <b>Evidencias:</b> Fotos de reuniones, videos, fotos de contenedores de basura en puntos específicos del Distrito.	
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.	Nuestros servicios y su modo de operación son de conocimiento público, esto gracias a que constantemente se promueven en nuestro mural institucional, así como también en nuestra redes sociales. <b>Evidencias:</b> Fotos de nuestro Mural, Redes Sociales.	
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.	Nuestras redes sociales, el libre acceso a nuestras oficinas, además del personal que trabaja en nuestra institución en el constante monitoreo de los espacios y estructuras públicas, nos sirven como soportes para conocer acerca de comportamiento del ciudadano cliente, para así poder evaluar cuales servicios deben fortalecerse y cuales ya no son necesarios. <b>Evidencias:</b> fotos de nuestro mural, redes sociales	

#### SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	El accionar financiero institucional, se fundamenta en los objetivos previamente identificados, además de ser lo más preciso posible, de acuerdo a las necesidades. <b>Evidencia:</b> Movimientos financieros publicados en nuestro portal institucional.	

2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se Analizan las ventajas y desventajas de las acciones financieras, consultando de manera muy directa a los departamentos financieros y jurídicos. <b>Evidencias:</b> Fotos de reuniones del Equipo financiero	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Para asegurar la transparencia financiera y presupuestaria, tenemos a disposición de la ciudadanía los informes correspondientes a estos movimientos en nuestro portal institucional. <b>Evidencias:</b> Portal Institucional.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Nos aseguramos de la rentabilidad, eficacia y austeridad de los recursos financieros, a través de sesiones de los departamentos autorizados para esta labor. <b>Evidencias:</b> Fotos de reuniones con los responsables del área financiera.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programa de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Contamos con el proyecto vivienda digna, a través del cual trabajamos la construcción y remozamiento de viviendas a personas de escasos recursos de nuestro distrito. Además contamos con el proyecto sembrando vida, a través del cual realizamos jornadas de forestación con el departamento de medio ambiente. <b>Evidencias:</b> Solicitudes de viviendas, fotos de viviendas construidas, fotos de viviendas remozadas, fotos de jornadas de siembra	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.		No tenemos evidencias
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Las inversiones son previamente consensuadas, aplicando el criterio de sopesar la relación costo-beneficios, llevando a cabo un proceso de distribución sustentado en lo ético y sobre todo en lo legal. <b>Evidencias:</b> Facturas, órdenes de compras, fotos de reuniones con el equipo financiero.	

<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Los presupuestos son sustentados con datos que incluyen las causas y los objetivos de las acciones, como también se le anexan fotos de resultados. <b>Evidencias:</b> Fotos, copias de documentos.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, 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.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>Las acciones ejecutadas de la institución, así como también las que se encuentran pendiente de realización, (las que están planificadas) se encuentran al alcance del director y los departamentos correspondientes, para su evaluación pre y post ejecución. <b>Evidencias:</b> Fotos</p> <p>Nos aseguramos de que las informaciones lleguen a todos los empleados, haciendo publicación de estas en nuestro mural, enviando</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p>

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarlo de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>comunicaciones a los diferentes departamentos, en los grupos de chat de empleados, así como también en la mayoría de los casos, son publicadas en nuestras redes sociales.</p> <p>Evidencias: fotos de chat, redes sociales, copias de comunicaciones, En nuestras reuniones interactivas que de forma ordinaria realizamos todas semanas intercambiamos ideas y estrategias de trabajos, además de manera extraordinaria llevamos a cabo capacitaciones en distintas áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de encuentros, redes sociales, fotos de portal.</p> <p>El acceso a intercambio de información es un derecho y además un deber en nuestra junta, toda vez que se requiera, tanto a lo interno, es decir entre empleados, como también abierta a toda la población, muy especialmente con los grupos organizados de nuestro distrito, que conforma nuestros grupos de interés.</p>	<p>No tenemos evidencias</p>
---	--	------------------------------

<p>7. Garantizar que se retiene 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><b>Evidencias:</b> OAIM, formulario de solicitud AIM, Formularios de estadistas AIM, redes sociales</p> <p>La información está garantizada, pues toda se encuentra en nuestros dispositivos electrónicos y como ya hemos citado, el conocimiento es compartido a través del intercambio de ideas de nuestro personal. <b>Evidencias:</b> dispositivos electrónicos</p>	
---	---	--

#### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>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.</li> <li>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</li> <li>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas</li> </ul> </li> </ol>	<p>Contamos con un personal tecnológico capacitado para tales fines, además los dispositivos electrónicos están codificados de forma segura para mayor garantía.</p> <p><b>Evidencias:</b> Curricular del personal del área</p> <p>Este proceso de monitoreo y evaluación de relación costo-efectividad, se realiza de manera conjunta entre los departamentos de tecnología y finanzas.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos de reuniones entre los departamentos. Facturas de adquisiciones</p>	<p>No tenemos evidencias</p>

<p>rnas.</p> <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>Están herramientas son de gran utilidad en el ejercicio de nuestras funciones, ayudan desde una digitación de documentos, hasta crear los grandes proyectos, además de brindar la posibilidad de conservarlos en el tiempo de forma segura.</p> <p>Permiten mantener a la población al tanto de nuestras acciones a través de nuestras redes y nuestro portal.</p> <p><b>Evidencias:</b> Redes sociales, portal institucional</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p>
--	--	--

#### SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>El espacio físico disponible se encuentra proporcionalmente distribuido por departamento, contamos con amplio parqueo.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos de nuestros diferentes espacios.</p>	

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Los espacios son debidamente utilizados para sus fines asignados, además contamos con la sala de sesiones amplia, que sirve también como salón de reuniones. <b>Evidencias:</b> fotos de los espacios</p> <p>Se mantienen limpio los espacios y en buen estado los muebles e inmuebles de la junta. <b>Evidencias:</b> fotos de los espacios y los muebles.</p> <p>El departamento de transportación mantiene estricto cuidado de los vehículos pertinentes a la institución, además de mantener al día sus servicios de mantenimiento. <b>Evidencias:</b> fotos de unidades, facturas de piezas para mantenimiento. La junta cuenta con un espacio adecuado para el aparcamiento de los empleados, funcionarios y ciudadanos clientes que acuden a solicitar servicios. <b>Evidencias:</b> Fotos de las unidades y del parqueo.</p> <p>Toda nuestra instalación está a disposición de la comunidad <b>Evidencias:</b> fotos actividades</p>	<p>No tenemos evidencias</p>
---	---	------------------------------

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</li> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</li> <li>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.).</li> <li>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la</li> </ol>		<p>No tenemos evidencias</p>

<p>organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>		No tenemos evidencias
--	--	-----------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	<p>Cualquier grupo de interés o ciudadano cliente realiza actividad y se le brinda servicio de apoyo, en la medida de lo posible y siempre que este sea solicitado con anticipación.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos y videos de nuestro personal y equipo asistiendo</p>	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).	<p>Socializamos de manera continua con los diferentes grupos de interés y representantes de las distintas comunidades, acerca de su parecer sobre la gestión, al tiempo que aprovechamos para conocer sus inquietudes y sugerencias al respecto.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos y videos.</p>	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	<p>Se socializa con los grupos de interés y con ciudadanos de manera unipersonal sobre el servicio que ofrecemos, al tiempo que escuchamos sus sugerencias en pro de mejorar los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de reuniones con los grupos de interés</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.		<i>No tenemos evidencias</i>
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de		No tenemos evidencias

e nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Están informaciones están siempre al alcance de los ciudadanos, a través de nuestros canales digitales y nuestro mural. <b>Evidencias:</b> fotos, redes sociales.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).		No tenemos evidencias
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Esta labor se realiza por departamentos, que a su vez emiten la información al despacho principal, para dar respuesta a la mayor brevedad posible. <b>Evidencias:</b> Anotaciones, copias de documentos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No tenemos evidencias
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Coordinamos acciones con los principales grupos de acción en nuestro distrito, a los cuales damos seguimiento continuo a través de la comunicación tecnológica y encuentros presenciales previamente programados. <b>Evidencias:</b> Fotos y videos de encuentros y socializaciones.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No tenemos evidencias
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de		No tenemos evidencias

una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No tenemos evidencias
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No tenemos evidencias
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		No tenemos evidencias

## 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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Podemos destacar que realizamos ciertos encuentros con fines de consulta para la toma de decisiones en ciertos aspectos, sin embargo no hemos	No tenemos evidencias de mediciones

<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>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>establecido un sistema formal que nos permita realizar y posteriormente evaluar de manera sistemática estos aspectos. <b>Evidencias:</b> Fotos de reuniones</p> <p>Nuestras informaciones son publicadas en diferentes medios para facilitar el acceso de los ciudadanos cliente a las mismas. Entre otros medios, podemos destacar: Redes sociales, medios de comunicación de circulación nacional y local, portal institucional, mural institucional. <b>Evidencias:</b> fotos de nuestro porta, fotos de nuestro mural, imágenes de seguimiento de medos de comunicación</p>	<p>No tenemos evidencias de medición.</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p>
--	--	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</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>Por medio de los constantes encuentros que realizamos con los grupos de interés, además del uso constante de nuestras redes y la receptividad que mostramos siempre con nuestros municipios, hemos creado las condiciones de participación y apego con la comunidad, que permite a los mismo expresarse en torno a cualquier aspecto de interés institucional, esto no solamente por iniciativa de la comunidad, sino que como junta consultamos con ellos sobre estos aspectos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de encuentros con juntas de vecinos, convocatoria a reuniones, Anotaciones</p>	<p>No tenemos evidencias de medición.</p>

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

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

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</li> <li>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</li>   <li>3. Costo de los servicios.</li> <li>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</li> </ol>	<p>La junta tiene establecido un horario laboral que va desde las 8.00 am hasta las 2.00 pm. El tiempo de espera para ser atendido generalmente es muy corto, naturalmente hay factores que intervienen, por ejemplo, si hay varios ciudadanos solicitando servicios del mismo departamento, entonces el tiempo de espera dependerá del orden de llegada y de la solicitud de quien le antecede, pero en sentido en general procuramos trabajar en tiempo prudente cada solicitud.</p> <p>Nuestras informaciones son de fácil acceso a todos nuestros municipios, debido a las múltiples maneras de difusión que tenemos disponible. Como anteriormente hemos detallado, las mismas son publicadas en nuestras redes sociales, medios de comunicación tanto de circulación local como nacional, mural institucional, portal institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de redes, portal, eventos cubiertos por prensa.</p>	<p>No tenemos evidencias de medición.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de canales de información y su eficiencia.</li> </ol>	<p>Para hacer más efectivo el acceso a las informaciones de la institución, contamos con: La oficina de libre acceso a la información, Mural informativo actualizado periódicamente, redes sociales manejada por un personal exclusivo para tales fines, páginas y portales institucionales, difusión de</p>	<p>No tenemos la medición.</p>

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>información por medios digitales contratado para tales fines, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b> Fotos de la oficina, Contrato con prensa local para publicidad, redes sociales, fotos de mural, etc.</p> <p>Los esfuerzos realizados para mejorar la calidad y alcance de las informaciones han arrojado los resultados esperados, fruto de eso, podemos citar como ejemplo la gran asistencia de ciudadanos clientes que asisten a las jornadas de diferentes índoles que convocamos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, Videos</p>	<p>No tenemos evidencias de medición.</p> <p>No tenemos evidencias de medición.</p> <p>No tenemos evidencias de medición.</p>
--	---	---

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

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

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> <li>5. Mecanismos de consulta y diálogo.</li> <li>6. La responsabilidad social de la organización.</li> </ol>	<p>Las consultas para fines de mejora se realizan en asambleas de carácter consultivas, en las que analizamos acciones pasadas y socializamos acciones futuras con el fin de mejorar.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acta de reuniones, fotos de agendas.</p> <p>Nuestra responsabilidad social como institución es brindar un servicio de calidad a nuestros municipios y que los mismos sientan la satisfacción de contar con autoridades dotados de sensibilidad humana. <b>Evidencias:</b> Valoración de nuestras acciones manifestada en nuestras redes sociales</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No hemos aplicado al encuesta de clima.</p> <p>No tenemos evidencias de medición.</p> <p>No tenemos evidencias de medición.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ol>	<p>En este sentido hemos procurado que cada directivo encargado de dirigir un departamento cuente con el perfil técnico y personal para dicha función, además de las orientaciones y pautas acordadas en nuestras reuniones departamentales, en las que definimos las pautas de trabajo</p>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>	<p>encaminados a la mejora continua y el buen funcionamiento institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Hoja de vida de cada directivo.</p> <p>El reparto de tareas queda definidos en el manual de funciones de la institución, el cual se encuentra a disposición para fines de conocimiento público.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de funciones de la institución</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horario, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>	<p>Hemos trabajado de forma activa en la creación de un ambiente de trabajo afable y colaborativo, que repercute de manera significativa en el buen funcionamiento de la junta. Las relaciones interpersonales entre directivos y empleados de menor jerarquía son una gran fortaleza de la institución, lo que simplifica en gran manera el manejo de los conflictos internos</p> <p>Por encima de cualquier cosa está la salud física y emocional de nuestros empleados, los que nos ha motivado a crear las condiciones de flexibilidad de horario en condiciones saludables o situaciones familiares que ameriten.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formulario de solicitud de permiso</p> <p>Además de contar con los espacios físicos adecuados, se mantiene en buenas</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p>

	condiciones físicas y ambientales en entorno de trabajo, fomentando las buenas relaciones interpersonales entre los empleados, desde los encargados de departamentos hasta los obreros de más bajo nivel jerárquico, <b>Evidencias:</b> Fotos de nuestra planta física, fotos de encuentros entre personal	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.  2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	<p>Para estos fines, motivamos la participación en las jornadas de formación, además motivamos la incursión en procesos educativos. <b>Evidencias:</b> Fotos de jornadas educativas</p> <p>El acceso a la información y la calidad de la misma en esta junta ha sido puesto a disposición de la población a través de los diferentes medios que hemos señalado. Prensa local y nacional, redes sociales, portal, mural. <b>Evidencias:</b> fotos de nuestras publicaciones</p>	<p>No tenemos la medición.</p>  <p>No tenemos evidencias de medición.</p>

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).  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,		<p>No tenemos evidencias de medición.</p>  <p>No tenemos evidencias de medición.</p>

<p>participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>5. Contamos con un personal encargado de la tecnología que se encarga de dar soporte a todos los departamentos en los diferentes dispositivos que tenemos en la junta Evidencia: Curriculum del soporte técnico.</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias de medición.</p> <p>No tenemos evidencias</p>
--	---	--

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

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

**SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador o contribuyente a la sociedad local/global).</p> <p>3. Percepción del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>Como junta coordinamos jornadas, además nos integramos de forma activa a las coordinadas por la comunidad, a fin de crear lazos afables y hacer conciencia ciudadana sobre lo necesario que es la calidad de vida en diferentes aspectos.  <b>Evidencias:</b> Fotos de jornadas de fumigación, entrega de mascarillas, jornadas de limpieza, jornadas de forestación, eventos deportivos, eventos religiosos, eventos culturales</p> <p>La junta tiene un alto índice de valoración por partes de nuestros municipios, debido a la gestión humana y de calidad que venimos realizando.  <b>Evidencias:</b> comentarios en nuestras redes sociales, audiovisuales de municipios manifestando su satisfacción con la gestión.</p> <p>En cuestiones medioambientales hemos llevado a cabo una serie de actividades que persiguen mejorar la calidad de uso de recursos naturales, entre las que podemos citar socializaciones internas luego de la visita del director de <b>INAPA</b> a la institución, siembra de árboles a la orilla de ríos concientizando de la importancia de esta actividad, colocación de depósito de basuras previamente identificados para reciclaje en puntos estratégicos,  <b>Evidencias:</b> Fotos con Otros directores y ministros</p>	<p>No tenemos evidencias de medición.</p>

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Los ciudadanos clientes, valoran como positiva la integración del cabildo en las actividades locales de carácter religioso, deportivo, cultural, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b> fotos de participación en eventos, cartas de solicitudes de cooperación aprobadas, audiovisuales.</p>	<p>No tenemos evidencias de medición.</p> <p>No tenemos evidencias</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales,</p>	<p>Estamos llevando a cabo una jornada de forestación en las inmediaciones del río Haina, concientizando a todo nuestro personal de la importancia de esta actividad en el contexto medioambiental, además nuestra flotilla de vehículos son periódicamente revisados en el aspecto</p>	

<p>usode materialesrecicladosp,utilizacióndemediosdetransporteresp etuososconel medioambiente, reduccióndelasmolestias,dañosyruido,ydelu sode suministroscomoagua, electricidad y gas.).</p>	<p>mecánico, con el objetivo de corregir las fallas que pudieran causar daños al medio ambiente producto del Dióxido de carbono o la contaminación sónica, también reutilizamos en la medida de lo posible los materiales gastables de la institución, fomentando con ello una cultura de reciclaje, uso eficiente de los recursos naturales, especialmente el agua,</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de jornada de reforestación, fotos de la flotilla de vehículos, otros.</p>	
<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Desde que asumimos la dirección de la junta, hemos procurado mantener buenas interinstitucionales con las principales autoridades y grupos de incidencias en nuestro Distrito, entre ellos podemos citar: cuerpo de bomberos, policía nacional, grupos de salud, grupos comunitarios de diferentes índoles pero objetivos en común.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de reuniones con los distintos grupos.</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>La cobertura que hemos recibido por parte de medios de comunicación local y nacional repercuten e manera significativa en la percepción que tienen nuestros municipios sobre la institución, esto evidencia el nivel de transparencia que nos rige, además sirve como factor motivador, hasta el omento no hemos identificado factores negativos en este aspecto.</p>	<p>No hemos realizado mediciones</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>No ternemos evidencias</p>
<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventajapor ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>		<p>No tenemos evidencias</p>
<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No tenemos evidencias</p>
<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>		<p>No tenemos evidencias</p>
<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas</p>		<p>No tenemos evidencias</p>



<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>muchas veces no cuentan con la facilidad de costear esos servicios y sienten gran satisfacción cuando en medio de un momento difícil, cuentan con una ayuda. Podemos asegurar que los acuerdos suscritos se cumplen con regularidad, pero no podemos presentar un porcentaje real exacto.</p> <p>Procuramos ofrecer servicios de calidad a nuestros municipios, pensando siempre en el bienestar colectivo, además de la búsqueda constante de innovar en los mismos, siempre en búsqueda de mejorar.</p> <p><b>Evidencias.</b> Publicación en nuestro portal y redes sociales de nuestras jornadas de trabajo y servicios ofrecidos</p> <p>En el transcurso de nuestra gestión, hemos innovado en la manera en que se ofrecen algunos servicios, lo que ha generado gran impacto en la sociedad, siendo los más destacados la regularización de los trabajos de ornato, a los que hemos agregados nuevas unidades de recolección, limpieza y lavado de nuestras calles, adquisición de motores para el patrullaje de la policía municipal con el fin de brindar mayor seguridad a los munícipe, también un triciclo que sirve para servicios directos a</p>	<p>No tenemos evidencias de medición.</p> <p>No tenemos evidencias de medición.</p> <p>No tenemos evidencias de medición.</p> <p>No hemos realizado mediciones</p>
---	---	--

	escala menor que se solicitan a nuestra institución.	
--	--	--

**SUBCRITERIO 9.2.Resultadosinternos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>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).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> <li>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</li> <li>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,</li> </ol>	<p>La mejora de los servicios que ofrecemos, han generado gran impacto en la sociedad, pues fruto de ello, nuestras calles lucen limpias y ordenadas, además eso ha motivado a algunas juntas de vecinos (en lo adelante esperamos motivar las demás), a que ellos mismos se organicen y coordinen jornadas de limpiezas sectoriales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos y Videos</p> <p>En el contexto de las alianzas hemos tenidos buenos, hemos realizado acciones conjuntas en favor de nuestro distrito, aunque no se han cumplido a plenitud.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos y videos de Actividades</p> <p>Este aspecto ha repercutido de forma significativa en los procesos de nuestra institución, publicando nuestro accionar en nuestras redes, páginas, mural y portales para fines de conocimiento público y transparencia institucional.</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias de medición.</p> <p>No tenemos evidencias</p>

<p>trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Fotos, redes, portales, etc.</p> <p>Cada movimiento financiero es analizado, debatido y consensuado con nuestros departamentos financieros, a fin de minimizar el costo de inversión de cada transacción.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de reuniones de equipo financiero, facturas, órdenes de compra</p>	<p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias de medición.</p> <p>No tenemos evidencias de medición.</p> <p>No tenemos evidencias</p> <p>No tenemos evidencias</p>
--	---	---

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