



**GUIA CAF 2013  
PARA LA REALIZACIÓN DEL AUTODIAGNÓSTICO**

**JUNTA MUNICIPAL DE PANTOJA**

**DICIEMBRE 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 autoevaluación 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 una 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 sub-criterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

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

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

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

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

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

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

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.**

### **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 sub-criterios y le aclara 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 completar 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 sub-criterios.

## 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
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja posee la Misión y la Visión institucional.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La misma está colocada en la Recepción del Primer Nivel</li> <li>● Plan de Desarrollo Municipal</li> </ul> <p>Los valores institucionales se encuentran actualizados y definidos en el marco general de valores del sector público.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La misma está colocada en la Recepción del Primer Nivel</li> <li>● Plan de Desarrollo Municipal</li> </ul> <p>La JMP colocó su misión, visión y valores en áreas visibles, para la mejor apreciación de estas antes sus empleados y clientes.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></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 re evaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Placas de misión, visión y valores en la recepción, 1er nivel.</li> <li>● Misión, visión y valores en la parte trasera de los carnets.</li> </ul>	<p>No existe evidencia de la revisión periódica de nuestra misión, visión y valores</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se observan evidencias con relación a este indicador.</p> <p>No se evidencia</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>La Junta Municipal de Pantoja cuenta con la estructura organizacional definida, la cual fue aprobada en el 2017 por el MAP.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura y Manual de funciones aprobados por el Concejo de Vocales JMP y refrendado por el Ministro de la Administración Pública.</li> </ul> <p>El alcalde se ha reunido con los grupos de interés para identificar las próximas inversiones en el Distrito de Pantoja,</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• -Presupuesto anual 2021</li> <li>• -PPM 2021</li> <li>• -Plan estratégico institucional</li> </ul> <p>La institución con asistencia técnica del MAP, aplica por segunda vez su autodiagnóstico.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <p>-Guía CAF 2019</p>	<p>No se ha identificado las prioridades de cambio relacionadas con la estructura.</p> <p>No se evidencia</p>
--	---	---

<p>6. Formular y alinear 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>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>La estrategia institucional se alinea a la administración electrónica, garantizando un rápido acceso a la información con la vinculación automática entre diversas plataformas de información.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistema (GESADAY)</li> <li>● (101) líneas (flotas)</li> <li>● Reloj Biométrico</li> <li>● Red Interna vía correo, además Grupos en las Redes sociales de los encargados y empleados.</li> </ul> <p>La JMP ha realizado cambios en la plataforma telefónica para un mejor funcionamiento de la comunicación interna y estamos utilizando las redes sociales y grupos de WhatsApp.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 101 Líneas de flotas</li> <li>● Servicios contratados internet móvil y por fibra óptica.</li> </ul> <p>La mejora continua de los procesos institucionales se refleja en la revisión de los informes mensuales enviados al Director.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Minutas de las Reuniones de trabajo con el Director y los Encargados departamentales.</li> <li>● Talleres de entrenamiento de los diferentes departamentos.</li> </ul>	<p>No se evidencia</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>Se le ha comunicado y dado participación, a los empleados y grupos de Interés relevantes de las iniciativas e innovación.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de Desarrollo Municipal.</li> </ul>	
---	---	--

**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>En la JMP se manifiesta un sólido compromiso por el mantenimiento de los valores mediante el ejemplo. Se evidencia en la participación de encargados departamentales encabezando las actividades, independientemente que no sea de su área.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Conformación de comisiones para aprobación de beneficios de capacitación</li> <li>● Declaraciones juradas</li> <li>● Evaluaciones de desempeño orientadas al cumplimiento de valores y objetivos.</li> </ul>	
<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>La relación entre líderes y empleados refleja una cultura de confianza para garantizar la no discriminación entre las partes.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comisiones interdepartamentales</li> <li>● Actas de reuniones firmadas por los participantes.</li> </ul>	
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>		<p>No se evidencia</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>No se evidencia</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>La JMP reúne su personal por departamentos para socializar el desempeño de los empleados y así retroalimentarlos sobre los resultados de sus evaluaciones.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones de desempeño.</li> </ul> <p>El director de esta Junta Municipal fomenta la creación de comisiones y subcomisiones para delegar actividades específicas.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación con la conformación de dichas comisiones y subcomisiones.</li> </ul> <p>El Dpto. Recursos Humanos de la JMP, anima y busca los medios necesarios a los empleados a capacitarse y desarrollar sus competencias por medio de cursos y talleres impartidos por el INAP, Liga Municipal, entre otras instituciones para estos fines.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados de participación</li> </ul> <p>Los líderes, encargados departamentales de la JMP están identificados con el personal y se interesa en saber las propuestas y recomendaciones para el avance institucional para lo cual se han instalado físicamente en los pasillos de la institución, una opción física para que los empleados expresen sus quejas y sugerencias.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de quejas y sugerencias</li> <li>• Acceso a 311</li> <li>• Minutas de reuniones</li> </ul>	
---	---	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Por medio de las evaluaciones son evidentes el desempeño de los servidores destacados en sus funciones y el director reconoce estos esfuerzos.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconocimientos.</li> <li>● Reconocimiento público en las redes sociales de la institución.</li> <li>● Bonos por desempeño.</li> </ul>	
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>JMP cuenta con la Asociación de Servidores Públicos de, para velar por las necesidades inmediatas de cada empleado de la institución y también se generan las facilidades de horarios para los empleados que estudian, se les brinda la posibilidad de para realizar préstamos a cooperativas.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Permisos especiales</li> <li>● Prestamos empleado feliz</li> <li>● Constitución ASP Pantoja</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>En la JMP realizamos anualmente la Ruta Sectorial “Ayuntamiento de la Mano con la Gente” que tiene como finalidad identificar las necesidades de los grupos de interés (las comunidades, en la cual participan líderes religiosos, deportivos, de orden, etc...) para posteriormente elaborar el presupuesto participativo cubriendo dichas necesidades.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos de las reuniones sectoriales.</li> <li>● Documento de necesidades emitido por las juntas de vecinos.</li> <li>● Presupuesto participativo</li> </ul>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Nuestras metas organizacionales están alineadas con las políticas públicas, el cumplimiento de rendición de cuentas y normativas establecidas. Así también realizamos reuniones con los grupos de interés y grupos políticos para validación de lo antes mencionado y de igual forma para la elaboración e implementación del presupuesto participativo.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos de reuniones sectoriales Presupuesto participativo.</li> <li>● Informes</li> </ul> <p>La JMP se mantiene trabajando de la mano con las autoridades políticas, realizando reuniones periódicas para elaboración de planes de desarrollo para nuestro municipio, entre ellos podemos citar, Operativos de vacunación, con el Ministerio de Salud Pública; Creación de la Mesa de Seguridad, Ministerio de Interior y Policía; Envío de bodegas móviles, con INESPRES; recibimos 500 raciones de comida cocida por parte de los Comedores Económicos; Plan Nacional de Asfaltado Ministerio de obras Públicas, Gobierno Central, gestión para la elevación de Pantoja a Municipio nos reunimos con diputados y la comunidad;</p>	<p>No se observa evidencias con respecto a este indicador.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</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>seguimiento y apoyo de la Comisión Gestora Pantoja Municipio.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos de las actividades</li> <li>● Post de convocatoria</li> <li>● Fotos de encuentros con las instituciones</li> </ul> <p>El director de esta Junta se reúne constantemente con los ciudadanos u organizaciones y demás ONG que operen en todo el Distrito Municipal de Pantoja, en su despacho para escuchar las propuestas, solicitudes y quejas concernientes al distrito municipal de manera personal.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos de las reuniones</li> <li>● Fotos de entrega de colaboración.</li> <li>● Minutas e informes</li> </ul> <p>Nuestra institución constantemente participa en actividades dirigidas por organizaciones representativas y grupos de presión, tales como laboratorio ROWE, las juntas de vecinos de los diferentes sectores, EDESUR, PROSOLI, Cuerpo de Bomberos, Área VIII de Salud Pública, clubes de madres, asociaciones motoconchistas, confraternidades de iglesias, entre otros grupos de presión.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Invitaciones</li> <li>● Fotos de las actividades realizadas en conjunto.</li> </ul> <p>La Junta Municipal de Pantoja promueve el conocimiento público y la reputación de la organización y sus servicios mediante las diferentes plataformas disponibles tales como la Página web de la JMP, redes sociales de Instagram y Facebook.</p>	
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la Pág. Web, Redes sociales.</li> </ul> <p>La JMP desarrolla un concepto específico de marketing para productos y servicios que centran en los grupos de interés, mediante la entrega de volantes, charlas de concientización, letreros informativos.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volantes, letreros informativos, información vía página web y redes sociales.</li> </ul>	
--	---	--

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN**

*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 información sobre los grupos de interés, las necesidades expectativas y su satisfacción.</p>	<p>En el Distrito Municipal de Pantoja están identificados, los grupos de interés como son: Junta de Vecinos, Asociación de Motoconchitas, Clubes de Madres, Unión de Iglesias, Asociaciones de Transportistas, Asociación de Estudiantes Universitarios, Ligas deportivas.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listados de Juntas de Vecinos</li> <li>• Registros Clubes de Madres</li> <li>• Asociaciones de estudiantes universitarios, - Moto Conchitas</li> <li>• Ligas deportivas</li> </ul> <p>El Sociólogo Domingo Matías, realizó el Plan de Desarrollo Municipal de Pantoja, durante su proceso se identificaron los grupos de interés y sus necesidades e inquietudes inmediatas.</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>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><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de desarrollo Municipal.</li> </ul> <p>La JMP obtiene información cada vez que renueva el plan estratégico institucional.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soporte plan estratégico 2021</li> </ul> <p>La JMP emite informes mensuales y trimestrales a los organismos de control de su gestión.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de las Ejecuciones Presupuestarias trimestrales.</li> <li>Envío de data a la plataforma CIFE, SASP</li> </ul>	<p>No se evidencia</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>La institución involucra todas las áreas y grupos de interés en los objetivos de desarrollo de la institución y del Distrito</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Desarrollo Municipal</li> <li>Plan estratégico Institucional.</li> </ul> <p>La JMP da participación a los grupos de interés en el plan estratégico institucional y</p>	

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>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 integrar la en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>en el Plan de Desarrollo Institucional, en marcha.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de asistencia a las actividades del proceso</li> <li>• Fotos y Videos de las actividades.</li> <li>• Publicaciones Redes sociales y periódicos locales.</li> </ul> <p>Cada año se toma en cuenta la disposición de los recursos necesarios para el plan estratégico a corto plazo.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan anual de compra</li> <li>• Presupuesto 2021</li> </ul> <p>Para mantener el equilibrio de las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés, el director se mantiene en constantes conversatorios con los municipios del distrito para la toma de decisiones y planes de inversión.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos</li> <li>• Registros de asistencia</li> <li>• Asambleas ( PPM 2020)</li> </ul>	<p>No se evidencian la evaluación de las áreas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados, las encuestas del impacto socio ambiental (Carta Compromiso al Ciudadano).</p> <p>No se evidencia</p>
---	--	--





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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Se evidencia el implante de la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades de los procesos, proyectos y estructura organizativa en</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto 2020</li> <li>• Ejecuciones presupuestarias  2021</li> </ul> <p>En el plan estratégico institucional se detallan los objetivos de la institución en la ejecución de las obras y servicios donde se involucran también los sectores del distrito</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico Institucional</li> </ul> <p>En el plan estratégico institucional se detallan los objetivos de la institución.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico Institucional</li> </ul>	<p>No Existe el desarrollo de los planes operativos del año 2021 de las Unidades de la Institución</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>Es posible medir el desarrollo de métodos para el monitoreo y evaluación periódica con las evaluaciones del desempeño por competencias de los servidores de la Junta Municipal de Pantoja</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los informes de ejecución de las obras presupuestadas y ejecutadas</li> <li>• El cumplimiento de las rutas y frecuencias en la recogida de los desechos sólidos.</li> </ul>	
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>La JMP aplica métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de ejecución de las obras presupuestadas y ejecutadas a tiempo oportuno</li> <li>• Rutas y frecuencias en la recogida de los desechos sólidos</li> <li>• Evaluación del desempeño de los servidores</li> </ul>	
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Son evaluadas las necesidades de reorganización y la mejoría de las estrategias y métodos de planificación involucrando los grupos de interés</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación del plan de Desarrollo Municipal</li> </ul>	

**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.		No se evidencia
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se evidencia
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se evidencia
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La JMP aparta los recursos, para la implementación del Plan estratégico institucional <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presupuesto 2021</li> </ul>	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se evidencia el equilibrio de enfoques para el cambio de arriba <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan Estratégico Institucional</li> </ul>	
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.		No se evidencia el servicio de la central telefónica, ni la instalación de wifi en las oficinas de la Institución

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades estén correctamente repartidas.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos, Junto con el área administrativa han hecho las gestiones para proporcionarles a los empleados las herramientas necesarias para garantizar la uniformidad, identificación y caracterización.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Uniformes a los empleados de oficina</li><li>● Carnets de Identificación</li><li>● Flotas con internet móvil</li><li>● Laptops a encargados departamentales según lo requieran sus funciones.</li></ul> <p>El Dpto. de Recursos Humanos mantiene la gestión basada en la planificación del personal, evaluando las competencias de cada servidor, a fin de sacar mejor provecho de sus habilidades.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Flexibilidad en los permisos, licencias de maternidad, designaciones, concedidos a empleados cada vez que se solicita.</li><li>● Permisos especiales para los servidores que estudian (flexibilidad de horarios) - Contratación de personas con discapacidad para hacer algunos trabajos, que no requiere de alguna actividad física</li></ul> <p>El Dpto. Recursos Humanos asume la responsabilidad de la selección, asignación y desarrollo de las capacidades de los servidores para que puedan adecuarse a sus tareas y responsabilidades institucionales.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></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 obtenidos 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 atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de Capacitación</li> <li>● Evaluación del desempeño por competencias del servidor público</li> </ul> <p>El Dpto. Recursos Humanos asume la responsabilidad de la selección, asignación y desarrollo de las capacidades de los servidores para que puedan adecuarse a sus tareas y responsabilidades institucionales.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de Capacitación</li> <li>● Evaluación del desempeño por competencias del servidor público.</li> </ul> <p>El Dpto. Recursos Humanos asume la responsabilidad de la selección, asignación y desarrollo de las capacidades de los servidores para que puedan adecuarse a sus tareas y responsabilidades institucionales.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de Capacitación</li> <li>● Evaluación del desempeño por competencias del servidor público.</li> </ul> <p>Tomando en cuenta los perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones en el manual de funciones y el manual de cargos, para la selección de los perfiles necesarios para el desarrollo institucional</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Manual de Cargos</li> </ul> <p>El dpto. Recursos Humanos gestiona capacitaciones a los empleados de las áreas de informática a través del INAP.</p>	<p>No se evidencia Reconocimientos y remuneraciones a empleados destacados por sus competencias.</p>
---	---	--

<p>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><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de capacitación del área.</li> </ul>	<p>No se evidencia la gestión en el proceso de selección y desarrollo la inclusión de los empleados a carrera profesional</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>El Dpto. de Recursos humanos con asistencia del INAP, ha hecho un levantamiento de las necesidades de capacitación de los empleados por área, a fin de instruirlos de acuerdo a sus funciones.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios de detección de capacitación (INAP)</li> </ul>	
<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>El administrativo, adjunto del Dpto. Recursos humanos se reúnen de manera periódica para socializar y debatir las solicitudes de capacitación a los empleados de cada área.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de las reuniones.</li> <li>• Listado de asistencia.</li> </ul>	

<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 retroalimentar y compartir expectativas.</p>	<p>Luego de revisar y socializar las necesidades de capacitación con los empleados y encargados departamentales se deja evidenciado las acciones a tomar de acuerdo al Plan de Desarrollo Institucional. Tomando en cuenta el desarrollo personal de cada servidor.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de las reuniones</li> <li>• Fotos de reuniones</li> </ul>	
<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>Esta JMP basa el desarrollo de las habilidades gerenciales y de liderazgo en las reuniones y talleres departamentales con el director y en la toma de decisiones</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de reuniones.</li> <li>• Convocatoria virtual en grupos institucionales.</li> </ul>	
<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>A los nuevos empleados se les indica sus tareas por medio del acompañamiento individualizado. Y se le pone a firmar el acuerdo de desempeño.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de desempeño de sus tareas.</li> </ul>	
<p>6. Promover La Movilidad Interna Y Externa Desempleados.</p>		<p>No se evidencia la promoción de la movilidad interna y externa de los empleados</p>
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos[e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La JMP recibió un premio por su buen desempeño por parte de la Liga Dominicana, un Kit que contiene un Proyector, Laptop e Impresora. Los que son utilizados para talleres de formación internos.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop, Proyector e Impresora.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minutas de los Talleres y formación de los empleados.</li> </ul>	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>La JMP ha realizado actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos en la conformación del comité de seguimiento de gestión de riesgos.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias, registros y fotos de capacitaciones, reuniones realizadas</li> </ul>	
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 se evidencia ninguna evaluación con relación al costo, monitoreo, ni el análisis costo/beneficio
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>Se evidencia la revisión de las necesidades de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia con el plan de capacitación en marcha (mujeres al volante) Se evidencia con la captación de necesidades de capacitación departamental.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria</li> <li>• Listado de Participantes</li> <li>• Fotos</li> </ul>	



**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.		No se evidencia
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)).	Se evidencia la creación de forma proactiva un entorno que propicie aportación de ideas y sugerencias con el buzón de sugerencias para los empleados <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Buzón Sugerencias Empleados</li> </ul>	
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.	En la JMP se ha juramentado la Asociación de Servidores públicos de Pantoja <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asamblea</li> <li>● Estatutos</li> <li>● RNC</li> </ul>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia el consenso en las reuniones periódicas con los encargados departamentales con fotos y relación de asistencia <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro de asistencia</li> <li>● Fotos</li> <li>● Acuerdos Firmados</li> <li>● POA</li> </ul>	
5. Realizar periódicamente encuestas de empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y	Se evidencia la realización de la encuesta del clima laboral anual en octubre de 2021.	

acciones de mejora.	<b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de Clima Laboral</li> </ul>	
6. Asegurar que los empleados tengan la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Se evidencia la oportunidad que se le brinda a los empleados de opinar con la encuesta del clima laboral realizada en octubre de 2021. <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de Clima Laboral</li> </ul>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización con los activos aires acondicionados, luz blanca adecuada herramientas de trabajo, materiales y seguridad en las puertas, se le asegura tranquilidad con el pago de la TSS al 90% de los empleados Se evidencia una evaluación de riesgo laboral periódica Se evidencia cobertura a empleados en accidentes laborales. <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pago TSS - Reporte de Riesgo Laboral 2021 Casos Accidente Empleados</li> </ul>	
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.	Se ha formalizado las condiciones que facilitan la conciliación de la vida laboral en los permisos y horarios especiales al personal Se evidencia en la respuesta inmediata a las necesidades que se les presenta en todo lado a sus derechos como servidor público <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes de Licencias y permisos especiales a empleados</li> </ul>	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia la atención prestada con el procesos y trámite de pensionar los servidores que pasan de los 60 años de edad o que ya están en discapacidad para desempeñar sus funciones <b>EVIDENCIA:</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acuse a la carta enviando la relación de los Envejecientes a FEDOMU.</li> </ul>	
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>La JMP realiza actividades sociales, escolares como el campamento al mérito estudiantil donde se premian los niños meritorios anualmente, Juegos inter-escolares, donde se premian los estudiantes de término destacados en todo el distrito.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos, videos, cheques</li> <li>● Gastos Facilitadores.</li> <li>● Material gastable y para Alimentos y bebidas.</li> </ul>	

#### **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.).	<p>Para ampliar las oportunidades de desarrollo de los empleados la JMP ha realizado acuerdos interinstitucionales para servicios Funerarios, de transporte, de cobro, Comerciales (Price Smart), telefónica, cooperativas.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Contratos de Asesores</li> <li>● Contratos de servicios de publicidad</li> <li>● Listas de socios y alianzas</li> </ul>	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-	Se evidencia el desarrollo y la gestión de los acuerdos de servicios contratados de publicidad,	

<p>económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>servicios técnicos tecnológicos, servicios de recogida de los desechos sólidos.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Contrato con el Consorcio de Higiene Integral.</li> <li>● Contrato para el cobro de los servicios de recogida de los desechos sólidos SISPRINCA</li> <li>● Resolución protección área Parque ecológico el Palmar</li> </ul>	
<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>No se evidencia el fomento y la organización de las colaboraciones especializadas y el desarrollo e implementación de proyectos.</p>
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>		<p>No se evidencia el monitoreo y la evaluación de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La Junta Municipal de la mano con EDESUR ha realizado operativos para la identificación de la problemática en materia de iluminación en los sectores de nuestro Distrito Municipal.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos de reuniones interinstitucionales.</li> <li>● Fotos de reuniones sectoriales.</li> <li>● Informes y minutas de reuniones</li> </ul>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Se evidencia la definición de las responsabilidades de cada socio en el acuerdo entre EDESUR y La Junta Municipal de Pantoja</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Acuerdo entre EDESUR y JMP</li> </ul>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>		<p>No se evidencia.</p>

8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>Está publicado el listado de Proveedores debidamente inscritos como en el RPE.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro Proveedor del Estado Activo de cada Suplidor contratado en esta institución</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	<p>La JMP ha contratado los servicios de Publicidad para transparentar cada proceso y/o actividad de la institución, también cuenta con una Pág. Web, con los mismos fines</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.pantoja.gob.do">www.pantoja.gob.do</a></li> <li>• Contrato con Dominicanamente Noticias</li> </ul>	No contamos con una política de información
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes que se organicen y expresen sus necesidades requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	<p>En todo el Distrito Municipal de Pantoja se encuentran juramentadas 33 Juntas de Vecinos y 36 Clubes de Madres. <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de Juramentación y registro de asistencia de Asambleas</li> <li>• Fotos</li> <li>• Contactos Presidentes</li> </ul>	

<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Cada año el director involucra a los ciudadanos municipales de Pantoja en la celebración de Asamblea para la conformación del comité de seguimiento para Obras incluidas en el Presupuesto. <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participativo Municipal(PPM)</li> <li>• Fotos de reuniones sectoriales.</li> </ul>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Están el marco de recolección de datos con un Buzón de Sugerencias y un Buzón de Denuncias, ubicadas en la Recepción de la Institución, para que los ciudadanos puedan depositar sus quejas y reclamaciones u opiniones de la gestión y la prestación de los servicios. <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos del buzón de sugerencias</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Internet).</p>	<p>La Junta Municipal de Pantoja está rankeada en el Sismap, quién monitorea la transparencia del funcionamiento de la institución con el envío de los informes de las ejecuciones presupuestarias del gasto y de los ingresos, también la publicación de los procesos y la nómina a la página web de la institución. <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.pantoja.gob.do">www.pantoja.gob.do</a></li> </ul>	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Se evidencia la contratación de una empresa para la recogida de los desechos sólidos en el distrito, eficientizando así la calidad del servicio. <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato SISPRINCA</li> </ul>	

7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.		No se evidencia la terminación de la carta compromiso
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.		No se evidencian encuestas sociales

### 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.	Se evidencia con los informes de las ejecuciones presupuestarias del gasto y los ingresos. <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de las ejecuciones presupuestarias del gasto y los ingresos.</li> <li>• Ejecuciones Presupuestarias trimestrales.</li> </ul>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se evidencia
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Cada Trimestre se envían los reportes de los órganos de control en los que estamos en cumplimiento de la ley, en transparencia y eficiencia de la ejecución del gasto <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de las Ejecuciones presupuestarias</li> <li>• Envío de la nómina al portal web de la institución</li> </ul>	

<p>4. Asegurar La Gestión Rentable, eficaz y ahorrativa de recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Se evidencia en el informe de la contraloría de la eficiencia del gasto, con el cumplimiento del artículo 21 de la ley 176-07</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de la eficiencia del gasto remitido por la Contraloría de la República Dominicana. (Publicado en sismap)</li> </ul>	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>En la JMP se contrató un asesor de planificación para dar seguimiento en el control presupuestario y en el cumplimiento de la inclusión del Plan de desarrollo institucional al presupuesto 2019.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato</li> </ul>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero.</p>	<p>Las responsabilidades financieras están definidamente delegadas a las áreas pertinentes para un control interno eficiente.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Cargos y Funciones aprobado por el MAP.</li> </ul>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>La decisión de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, la sostenibilidad y en la ética, con el plan anual de compras.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto Participativo Municipal (PPM)</li> <li>• Plan anual de Compras y Contrataciones</li> </ul>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, así como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Trimestralmente realizamos las ejecuciones presupuestarias y analizamos los resultados de impacto obtenidos.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de ejecuciones</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicador de calidad del gastos en SISMAP Gestión Interna</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</li> <li>Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales de interés.</li> <li>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, news letter, revista interna, etc.).</li> <li>Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización</li> </ol>	<p>La JMP utiliza los servicios de la empresa GESA DAY</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato de servicios</li> </ul> <p>Se evidencia por la certificación de la empresa que se encarga de suplir los datos a cargar en la plataforma del SASP (GESADAY).</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificación del sistema GESADAY</li> </ul> <p>Se evidencia con la contratación de sistema GESADAY.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato de servicio del sistema.</li> </ul> <p>JMP ha implementado la creación de grupo institucionales vía WhatsApp, para la difusión de las informaciones, de igual forma las redes sociales de la institución y murales informativos.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos de grupos institucionales</li> <li>Publicaciones en las redes sociales</li> <li>Murales informativos.</li> </ul>	<p>No se evidencian</p>

<p>(por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>          <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Los encargados departamentales se prestan como agentes multiplicadores de información para llegar a los empleados que no tienen acceso a las redes ni a los sistemas de información. Para dar a conocer las informaciones de interés a los munícipes son utilizados las redes sociales, revistas, periódico digital y de manera personalizada ya sea por medio del RAI directamente en la institución o directamente con visitas de comisiones representativas de la JMP.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pág. Web Institucional</li><li>• Oficina Libre Acceso A la Información</li><li>• Cuenta Facebook</li><li>• Departamento Participación, Desarrollo y Bienestar social.</li><li>• Fotos</li></ul> <p>En la medida de lo posible se ha organizado y digitado todas las informaciones relevantes de la institución, se han publicado y mantenido disponible para transparentar los procesos internos. En caso que algún servidor deje la institución.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Contrato Asesor Técnico</li><li>- Fotos del espacio físico protegido</li></ul>	
---	--	--

### 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, monitorear 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> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p>	<p>Para implementar y mejorar la calidad de los procesos internos institucionales se ha hecho necesaria la inversión en equipos de computación más avanzados.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra Computadoras</li> <li>• Compra Licencias Antivirus</li> </ul> <p>De acuerdo a las actividades de cada usuario se les concede los accesos exclusivamente necesarios a sus funciones, para la realización de sus tareas. Semanalmente se realizan Backups, de todo el sistema aparte de subir a las nubes las informaciones más importantes.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Backups</li> </ul> <p>En la JMP se ha adquirido Laptops para los encargados departamentales que la requieren, para un mayor rendimiento en sus tareas.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas pagadas</li> <li>• Fotos de los equipos</li> </ul>	<p>No se evidencia esta medición</p> <p>No se evidencia</p>

<ul style="list-style-type: none"> <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 redes internas y externas.</li> </ul> <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>La JMP ha suministrado los equipos computacionales necesarios para la ejecución presupuestaria y la prestación de los servicios municipales en las diferentes oficinas de la institución.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras</li> <li>• Laptops</li> </ul> <p>La JMP ha subsidiado el servicio de internet móvil en los autobuses de las rutas universitarias del Distrito Municipal y en lugares públicos como el boulevard de Pantoja.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de servicios</li> </ul> <p>Se evidencia la innovación tecnológica y la revisión política por medio de las redes y la adquisición de nuevos equipos de computadoras y para el trabajo en las oficinas como impresoras de último modelo.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas</li> <li>• Fotos de equipos</li> </ul> <p>En tal sentido la JMP está incluida en el programa Dominicana Limpia.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes enviados a la Liga Dominicana de los trabajos realizados.</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos de camión compactador suministrado por la Liga Municipal.</li> </ul>	
--	---	--

### 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>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 eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se trasladaron las oficinas a un edificio donde hay mejor acceso de todo el munícipe, en la Av., principal La Isabela <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos del lugar</li> <li>Contrato de Alquiler</li> </ul> <p>Se evidencia la instalación de las oficinas de cobranza de los desechos sólidos en un lugar abierto y accesible al público. <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos</li> <li>Contrato de Servicios con Sisprinca</li> </ul> <p>Se evidencia mantenimiento eficiente, rentable y sostenible, en la estructura de las instalaciones de las oficinas <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos de la remodelación de mantenimiento del edificio, colocación de aire central en el 2do nivel.</li> <li>Facturas por el pago del servicio.</li> </ul> <p>Se evidencia el mantenimiento y reacondicionamiento de los motores propiedad de la institución para el uso de los inspectores y mensajeros de la institución</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><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente de gasto de reparación de los motores</li> <li>• Documento de adquisición de motocicletas.</li> <li>• Facturas.</li> </ul> <p>Se evidencia la garantía de la adecuada accesibilidad física de acuerdo a las necesidades y expectativas de los empleados como también suficiente espacio para parqueos en las instalaciones de la JMP.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos del parqueo.</li> <li>• Fotos de espacio de acceso.</li> </ul> <p>Se evidencia el programa Dominicana Limpia en todo el Distrito Municipal de Pantoja.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos 3 zafacones clasificados para el manejo de los desechos sólidos</li> </ul> <p>Se evidencia la prestación de la Multiuso propiedad de la institución para uso de la comunidad</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las solicitudes realizadas para actividades</li> </ul>	
---	---	--

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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</li></ol>	<p>Se evidencia el Mapa de Procesos de la Institución.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mapa de Proceso</li></ul>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

<p>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 especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>		<p>No se evidencia</p> <p>No existe evidencia de cartas de servicios, compromiso de desempeño.</p> <p>No existe evidencia de la evaluación de las TIC.</p> <p>No se evidencia esta medición</p>
--	--	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se evidencia
2. Involucrar a los ciudadanos/ clientes en diseño mejora de servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, si son de cerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de		No se evidencia



diversidad, etc.).		
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.		No se evidencia
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se evidencia
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Se evidencia la solicitud de información por la página web de la institución <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidencia el uso de los munícipes de las redes sociales para el conocimiento de los avances y procesos de la institución.</li> </ul>	
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.	La JMP cuenta con una oficina de acceso a la información pública, pág. Web y cuentas en las redes sociales <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos</li> <li>• Estadísticas del Dpto. Acceso a la Información Pública</li> </ul>	
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.).	Se evidencia la accesibilidad a la organización con los boletines de noticias de las actividades de la institución por programas de radio, en las redes sociales, en el mural que está instalado en la recepción. <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotos</li> </ul>	

<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo elaborado de un sistema de respuesta a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos con el funcionamiento de la oficina de libre acceso a la información pública, quien se encarga de dar a la mayor brevedad posible respuestas a las solicitudes de los munícipes que así lo requieran</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de los Buzones instalados en la Recepción</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenecen.</p>		<p>No se evidencia la definición de la cadena de prestación de los servicios.</p>
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Se evidencian la coordinación y la unión de procesos con socios claves del sector privado, no lucrativos y públicos en las invitaciones al sector privado a participar para ser parte del plan de desarrollo del distrito municipal de Pantoja</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• los pagos de los desechos sólidos por parte de los comerciantes y empresas privadas</li> </ul>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>		<p>No se evidencia esta medición</p>

<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia la creación de grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas con la contratación de una empresa para recoger los desechos sólidos, y una empresa para el cobro de los servicios de recolección</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de Servicios Higiene Integral.</li> </ul>	
<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>No se evidencia</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 evidencia</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 Organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia la accesibilidad con el transporte escolar disponible para el 100% de los niños de las escuelas públicas de Pantoja; asimismo proveemos transporte ocasional para actividades dentro y fuera de Pantoja al 97% de instituciones sin fines de lucro que han solicitado.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de servicios de transporte.</li> <li>• Reporte de ruta y frecuencia.</li> <li>• Fotos de Autobús escolar rotulado.</li> </ul>	<p>No existe evidencia</p> <p>No se evidencia</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de solicitudes de transporte.</li> </ul> <p>Se evidencia el cumplimiento en un 100%, con relación a la transparencia del funcionamiento de la institución con el envío oportuno de los informes de las ejecuciones presupuestarias del gasto y de los ingresos y en el cumplimiento del artículo 21 de la ley 176-07, según informes de la contraloría general de la república.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de las ejecuciones trimestrales</li> <li>• Calificación de esos indicadores en el SISMAP.</li> </ul> <p>Se evidencia el cumplimiento de los Planes de Barrido y Recogida de los Desechos Sólidos alrededor del 90%.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Cumplimiento de los Planes de Barrido y Recogida de los Desechos Sólidos.</li> </ul>	<p>No se observa evidencia</p>
---	---	--------------------------------

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>las informaciones están disponibles al 100% de la comunidad por nuestras diferentes vías, en la página web de la institución de los servicios disponibles para todo el distrito, así como también revistas de radio y las redes sociales</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en páginas web</li> <li>• Publicaciones en redes sociales de la institución.</li> </ul>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>El 98% asimilan e interpretan las informaciones brindadas.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta digital</li> </ul>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>		No evidencia
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Según encuesta realizada a las juntas de vecinos y clubes de madres de los diferentes sectores, el 85% de ellos confían en el trabajo que se está realizando en esta institución y el servicio brindado.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fotos de reunión.</li> <li>-Encuesta rápida.</li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.'</p>		<p>No se evidencia que las consultas sean realizadas a todos los grupos de interés.</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>Se evidencia en las estadísticas de solicitud de información y en las sugerencias recibidas directamente en los buzones, por otro lado, los grupos de interés pueden realizar sugerencias y solicitudes de información a través de nuestro portal de transparencia, el cual es dirigido por el RAIM. No obstante, el grado de utilización de esos medios tecnológicos varia, con relación al portal de acceso a la inf. es de un 0% ya que no hemos recibidos solicitudes por esa vía; un 65% en las redes sociales con relación a la cantidad de personas que siguen nuestras redes.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Portal de transparencia.</li> <li>● Redes sociales.</li> </ul>	<p>No se evidencia</p> <p>No medición</p>
<p>4. Indicadores 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>La JMP periódicamente realiza reuniones con los grupos de interés, vía las Juntas de vecinos y Clubes de Madres, donde participa el Alcalde; para interactuar con la comunidad y dar seguimiento a las diferentes áreas de interés.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Convocatoria</li> <li>● Fotografías</li> <li>● Publicación en nuestras redes sociales</li> </ul>	<p>No se evidencia indicadores de cumplimiento con relación al género y diversidad cultural y social de los ciudadanos.</p> <p>No medición</p>

--	--	--

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Se evidencia el horario de atención de los diferentes servicios departamentales uestras plataformas digitales (pág., web de la institución, Facebook, Instagram) y oficinas. Este es de 8 a.m. a 3 p.m. <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pag. Web</li> <li>● Redes sociales</li> <li>● Letrero físico.</li> </ul>	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios.	Se evidencia el costo de los servicios en las diferentes redes sociales de la institución, así también como en la página web. <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Publicación de en las redes.</li> </ul>	No se ha medido No se ha medido
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios en pág., web de la institución. <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Página web. <a href="http://www.pantoja.gob.do">www.pantoja.gob.do</a></li> <li>● Correo <a href="mailto:juntamunicipalpantoja@hotmail.com">juntamunicipalpantoja@hotmail.com</a></li> <li>● Facebook. Junta Municipal de Pantoja</li> </ul>	No se ha medido



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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>Contamos con diferentes canales de información: nuestra página web en el apartado de contáctanos, la oficina de libre acceso a la información, vía Facebook, Instagram y la línea telefónica a nuestra institución.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b>                      Página web. <a href="http://www.pantoja.gob.do">www.pantoja.gob.do</a>                      Correo <a href="mailto:juntamunicipalpantoja@hotmail.com">juntamunicipalpantoja@hotmail.com</a>                      Teléfono: 809-333-3581                      Facebook. Junta Municipal de Pantoja                      Oficina de Libre acceso a la información pública</p>	No se ha medido
2. Disponibilidad y precisión de la información.	<p>La oficina de libre acceso a la información pública labora en horarios de 8:00 am a 3:00 pm Y las demás vías de comunicación tienen acceso las 24 horas al día. Portal de acceso a la información, disponibilidad 24/7.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos de oficina de Libre Acceso a la Información Pública.</li> <li>● Designación del RAIM.</li> <li>● Portal de Libre Acceso a la Información.</li> </ul>	No se ha medido
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.		No se evidencia esta medición

4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se evidencia el número de actuaciones del defensor público.
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		No se evidencia esta medición

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número Y Tiempo de procesamiento de quejas.	Las quejas se le dan respuesta en un tiempo promedio de 15 días laborables a partir de cuándo se reciben. Hasta el momento solo se evidencia 1 queja. <b>EVIDENCIA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de información, zoom en la parte donde especifica el tiempo de espera.</li> <li>Publicación en página web.</li> </ul>	
2. Número Expediente Devuelto Por Errores O Casos Que necesite repetir el proceso/compensación.		No se evidencia esta medición
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados(por ejemplo requerimientos legales).		No se evidencia esta medición

### **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>1. La imagen del rendimiento global de la Organización(para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en la 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>Se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora con el apoyo masivo de los ciudadanos a las actividades de mejora de la institución como es el caso de las obras municipales. De igual forma hemos realizado operativos de limpieza, vacunación, fumigación, orientación en los cuales los grupos de interés han brindado su apoyo.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de colaboración</li> <li>• Carta de invitación</li> <li>• Fotos de reuniones</li> <li>• Fotos de ejecución</li> </ul> <p>Las personas tienen accesibilidad a información sobre los conflictos de interés en nuestras redes, como en las reuniones que se realizan con los mismos.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de publicaciones</li> <li>• Reuniones</li> </ul>	<p>No se evidencia</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>
--	---	---

<p>5. Mecanismos de consulta y diálogo.</p>	<p>Las personas tienen acceso a nuestro buzón de sugerencias y escribirnos privado en las plataformas virtuales, utilizando el formulario de contacto, vía telefónica o por mensajes directos en Facebook o Instagram.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de sugerencias.</li> <li>• Formulario de contacto físico y en página web.</li> <li>• Difusión de número de contacto.</li> <li>• Habilitación de mensajes en Facebook.</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>		<p>No se observan evidencias.</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>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>Se evidencia la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización con los expedientes físicos del 99% de los encargados departamentales son profesionales en su área</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de desempeño</li> </ul>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.		No se ha medido
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	<p>Nuestro departamento de RR.HH. en momentos de conflictos realizamos reuniones con Recursos Humanos y buscamos soluciones como equipo.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copias de Reportes.</li> <li>• Fotos de reuniones.</li> </ul>	No se ha medido
2. El Enfoque Hacia Cuestiones Sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal laboral, salud).	<p>Se evidencia el enfoque hacia las cuestiones sociales la concesión de permisos especiales a empleados con condiciones de estudios universitarios, Se evidencian los distintos horarios laborales.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de permisos especiales</li> <li>• Permisos médicos</li> </ul>	No se ha medido
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades del trato y comportamientos justos en la	Se evidencia la toma de consideración de la igualdad en los rangos salarial, también en las	No se ha medido

<p>organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>promociones de puestos de acuerdo a su perfil, primero se les dan lugar a empleados internos.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomina con salarios a personal femenino y masculino.</li> </ul> <p>Mediante el departamento de RR.HH. Se han realizado encuestas físicas acerca de la percepción de los empleados con relación a nuestra área de trabajo, con la finalidad de que las remodelaciones se hagan en pos de cubrir sus necesidades o responder a las solicitudes razonables. Dichas encuestas arrojaron la siguiente información: el 63.5% de los empleados se sentían incómodos con el aire de la institución; puesto a esto realizamos la colocación de un aire central en el 2do nivel de la institución, se cambiaron los del 1er nivel, entre otras reparaciones y modificaciones.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de trabajos realizados</li> <li>• Cheque de pago del servicio</li> </ul>	<p>No se ha medido</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>Nuestros asociados se han empoderado de los indicadores del sismap entendiendo que el empoderamiento podemos en equipo llegar a los primeros lugares.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se ha medido</p>

3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos de las reuniones.</li> </ul>	No se observan
--	---	----------------

### 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, enfermedad, índices de rotación de personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	<p>Nuestro departamento de RR.HH. Posee un sistema manual que mire la asistencia, asimismo el absentismo, de igual forma recibe colaboración del departamento de informática para el sistema digital. los cuales arrojan en general que el nivel de absentismo es de un 5%, reporte de enfermedades (según recursos humanos) un 3%, número de quejas 0.1% y un 0% de huelgas por parte de los actuales empleados. Valores expresados con relación mensual, actualizado hasta el 30 de noviembre de 2021.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias medicas</li> <li>Libro de asistencia</li> <li>Buzón de quejas</li> </ul>	
2. Indicadores En Relación Con Motivación y la Implicación(por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuesta de mejora, participación grupos de discusión internos).	<p>Se evidencian los indicadores en relación con la motivación en la encuesta del clima laboral o individual en los indicadores del Capítulo 2021 aún vigente</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de clima laboral noviembre 2021</li> </ul>	

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Se evidencian los indicadores relacionados con el rendimiento individual en los indicadores del Sismap. <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ranking SISMAP 2020</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> </ul>	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Se evidencia el nivel de involucramiento en el alto porcentaje de asistencia. <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de asistencia</li> <li>• Foto de reuniones departamentales</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>
<p>5. Nivel De Uso Las Tecnología De La Información y la Comunicación.</p>	<p>Mantenemos un uso constate de tecnología de la información. <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos equipos Oficina de Informática</li> <li>• Fotos herramientas informáticas en las oficinas</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación de éxito las actividades formativas, eficacia la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Hemos propuestos diversos cursos en los que participan la comunidad y también flexible para el personal. <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de documentos de cursos.</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>
<p>7. Indicadores Relacionados Con Las Capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>Nuestro personal recibe entrenamientos profesionales a través de cursos gestionado por la institución en diversos programas. <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de talleres con los Ministerios</li> <li>• Fotos de cursos impartidos desde el INAP, Liga Municipal, FEDODIM, INFOTEP.</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>
<p>8. Frecuencia De Acciones De Reconocimiento Individual De equipos.</p>	<p>Reconocemos el trabajo en equipo de forma permanente para lograr nuestros objetivos. <b>EVIDENCIA:</b></p>	<p>No se ha medido</p>



<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos grupos de proyectos.</li> <li>• Publicación de reconocimiento en las redes</li> </ul> <p>Los conflictos de intereses se reportan a través de los departamentos se solucionan con el trabajo de equipo y la asignación de direcciones responsables de cada departamento.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos reuniones con empleados de servicio directo.</li> <li>• Reporte de conflicto</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Siempre participamos en actividades voluntarias y sociales para mantener las buenas relaciones y servicios institución/comunidad.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos Operativos de limpieza</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>

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

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Conciencia Pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad 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>Se evidencia en el involucramiento en los operativos de limpieza en todo el distrito por parte de las juntas de vecinos, iglesias, colegios, escuelas públicas, clubes deportivos, clubes de madres, siendo las juntas de vecinos las más concurridas. Se evidencia también en el apoyo de las actividades culturales y deportivas dentro y fuera del distrito</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotos de clientes colaborando</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>

<p>2. Reputación La Organización,(por ejemplo, como empleadora contribuyente a la sociedad local).</p> <p>3. Percepción del Impacto Económico La sociedad 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 la cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad nacional, 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 la participación democrática 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>Participamos en los programas dominicana limpia, en los procesos del cambio climáticos y el Ministerio de Medio Ambiente.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos Seminarios</li> </ul> <p>Hemos realizados diversos proyectos sometidos a través la Oficina para el Desarrollo Provincial.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos de los encuentros</li> <li>● Fotos de proyectos</li> <li>● Acuses de recibido</li> </ul>	<p>No existe evidencia para ese sub-criterio.</p> <p>No existe evidencia para ese sub-criterio.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se ha medido</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>Hemos interactuado con los grupos de interés con respecto a esto en las reuniones sectoriales que realizamos en los 33 sectores de nuestro Distrito Municipal.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos de encuesta rápida en reuniones sectoriales.</li> <li>● Carta de agradecimiento.</li> </ul>	<p>No se ha medido</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>Apoyamos las actividades y eventos sociales pues somos parte integrada de cada proyecto ciudadano.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos de eventos.</li> <li>● Cartas y solicitudes</li> <li>● Cheques de cooperación</li> <li>● Fotos de entrega de cooperación</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>Nuestra institución se mantiene en constante relaciones con la comunidad y sus problemas sociales; brindando apoyo para buscar soluciones.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos soluciones asuntos luminarios</li> <li>● Fotos asistencias en tiempos de desastres naturales</li> </ul>	<p>No se ha medido</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos 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>Como organización realizamos operativos y programas. En estas jornadas involucramos a diversos sectores incluyendo proveedores.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos operativos limpieza y Clarificación de</li> <li>● desechos.</li> <li>● Fotos programas de concientización Covid-19.</li> </ul> <p>Fotos Asamblea Mesa de seguridad ciudadana</p> <p>La JMP mantiene excelentes relaciones con las autoridades y grupos relevantes de la comunidad, tales como juntas de vecinos, clubes de madres, Iglesias, clubes deportivos, ONGs, entre otros.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos de actividades en colaboración con los diferentes grupos de interés.</li> <li>● Aporte a proyectos en beneficio de la comunidad realizados por esos grupos de interés.</li> </ul> <p>Los medios de comunicación local le dan cobertura e importancia a nuestras actividades, planes y servicios que realizamos en la comunidad.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos de publicaciones de nuestras actividades en los medios.</li> <li>● Artículos de periódico</li> </ul>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</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>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>Se evidencia el apoyo destinado a las personas en situación de desventaja con los 290 beneficiarios de ayudas fijas a envejecientes con un monto de \$310,450.00.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos de estado de vulnerabilidad de beneficiados.</li> <li>● Relación de levantamiento de asistencia social.</li> </ul> <p>La JMP apoya con relación a sus solicitudes, a estudiantes sobresalientes y a deportistas destacados en las disciplinas de béisbol, fútbol, baile.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitudes de colaboración</li> <li>● Cheques emitidos a favor de torneos y equipos</li> <li>● Fotos en actividades</li> </ul> <p>Se evidencia el envío de empleados a capacitarse fuera del país, así como la capacitación continua de nuestros empleados, como por ejemplo la 2 conferencia, una sobre el emprendedurismo y otra sobre los derechos y deberes de los empleados.</p>	<p>No existe evidencia.</p> <p>No se evidencia el apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>No se ha medido</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>Diplomado nacional para las Juntas Distritales de Gestión Municipal.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Licda. Amarilis Rodríguez</li> <li>● Informaciones del diplomado</li> <li>● Fotos de conferencias</li> <li>● Convocatoria a conferencias</li> </ul>	<p>No se evidencia el resultado de la medición de la responsabilidad social.</p> <p>No se evidencia el resultados de la medición de la responsabilidad social</p>
--	---	---

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>La JMP a realizado la construcción de aceras y contenes en el sector Los Humildes, Colinas del Norte, Las Flores.</p> <p><b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos de trabajo realizado</li> </ul>	<p>No se evidencian los resultados en término de output.</p>

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>		<p>No se evidencia los estándares para la medición de la calidad de los servicios</p>
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se evidencia en el cumplimiento de los pagos en servicios contratados mensuales <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comprobantes de pago</li> </ul>	
<p>5. Resultados De Las Inspecciones Y Auditorías de resultados de impacto.</p>	<p>Realizamos informes mensuales y trimestrales de todas las actividades, las cuales nos mantienen en los primeros lugares del RANKING. <b>EVIDENCIAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Copias de Informes.</li> <li>● Copia de pantallas RANKING SISMAP.</li> <li>● Fotos de reconocimientos.</li> </ul>	
<p>6. Resultados del Benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>		<p>No se evidencia 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>No se observa evidencia con respecto a este sub-criterio.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>Los líderes ven como positivo los resultados y mediciones.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en redes y página web</li> </ul> <p>Se evidencia la 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 en los reportes de los organismos rectores y del Sismap</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ranking Municipal</li> </ul> <p>Se evidencian los resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios con el reporte de las evaluaciones del año 2020.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de evaluaciones</li> </ul> <p>Por la urgencia y necesidad de la comunidad siempre cumplimos con los proyectos y acuerdo entre instituciones.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de alumbrados</li> <li>• Programas de Seguridad Ciudadana.</li> </ul>	<p>No se observa evidencia</p>



<p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías 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 auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programas Prevención Covid -19.</li> </ul> <p>Se evidencia el 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 en la toma de decisiones, en la capacidad de respuesta en la prestación de los servicios de recogida de los desechos sólidos (HIGIENE INTEGRAL), en el aumento de las recaudaciones municipales a partir de la contratación de la empresa SISPRINCA.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos de sistema de comunicación digital</li> </ul> <p>Los resultados de medición de arqueo han sido favorables internamente. Han servido de motivación para mantener la calidad del trabajo que realizamos.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fotos supervisión Dirección Administrativa y Financiera.</li> </ul> <p>Se evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. En el reporte trimestral de contraloría y cámara de cuentas de la medición de la ejecución del gasto y los ingresos de esta institución.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ejecuciones presupuestarias</li> <li>● Calificación del SISMAP gestión interna</li> </ul> <p>En las revisiones de informes a la gestión financiera los resultados son de excelente</p>	<p>No se evidencian los resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión</p> <p>No se evidencian los resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>
---	--	---

<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>aceptación.  <b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Copia de Mensajes.</li> <li>● Fotos de la medición.</li> <li>● Foto visita revisión SISMAP</li> </ul> <p>Nuestros resultados con relación a la eficacia del costo, han sido muy favorables, lo que nos permiten seguir mejorando la calidad del servicio a la ciudadanía y el desenvolvimiento como servidores públicos.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Copias facturas.</li> <li>● Reportes Trimestrales.</li> <li>● Comparaciones de precios.</li> <li>● Fotos asamblea comité de Compra y Contrataciones.</li> </ul>	
--	---	--

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