



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

JUNTA DE DISTRITO MUNICIPAL LA CANELA

FECHA:

14/01/2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <ol style="list-style-type: none">1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional	<p>Hemos formulado la misión, visión y valores de la institución. Evidencias: El mural, la página Web Institucional, en algunas oficinas impresa.</p> <p>Hemos establecido el marco de valores alineados a la misión y visión de la organización. Evidencias: Presupuesto 2019, 2020, 2021 y 2022.</p>	<p>No se encuentra aprobada por el Concejo.</p> <p>No se han colocado en el Mural y pagina web.</p>

<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>Hemos comunicado la misión, visión y valores de la organización en la elaboración del presupuesto de ingresos y gastos de cada año. Evidencias: Presupuesto 2019, 2020, 2021 y 2022.</p> <p>Se revisa en la elaboración presupuestaria y/o modificación del mismo cada año. Evidencia: Presupuesto 2019, 2020, 2021 y 2022</p> <p>Trabajaremos apegados a la ley 340-06, a la ley general de presupuesto ley 176-07 y las demás leyes que conforman el marco legal de los</p>	<p>No se han colocado en el Mural y pagina web.</p> <p>No hemos establecido periodicidad para revisar la misión, visión y valores</p> <p>No contamos con un sistemas</p>
---	--	--

<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Ayuntamiento, y en especial a la constitución de la República. Evidencia: Ley 340-06</p> <p>Reforzamos la confianza mutua a través de las reuniones quincenales, tanto de los encargados como de los empleados directos, se hacen reuniones con los supervisores para evaluar el cumplimiento de las tareas, se entregan los informes mensuales de las supervisiones. Evidencia: Registros de participantes, reportes de los informes</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la</p>	<p>La institución cuenta con los encargados departamentales de cada área los cuales tienen sus competencias definidas. Contamos con nuestra estructura organizativa la cual la elaboramos con el apoyo del Ministerio de Administración Pública, aprobada y refrendada por el Ministro del MAP. Evidencias: Resolución Estructura Organizativa</p> <p>Contamos con el manual de funciones, elaborado con el apoyo del Ministerio de Administración Pública, aprobada y refrendada por al Ministro del MAP. Evidencia: Resolución Manual de Funciones.</p> <p>Contamos con una relación de ayudas, el uso de funeraria, donaciones de ataúd, permisos,</p>	<p>No hemos definido resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>registros, certificaciones, los cuales son colocados en la Rendición de Cuentas. Evidencia: Rendición de Cuentas.</p> <p>Se monitorean los trabajos asignados a los diferentes departamentos, contamos con los controles internos como seguimiento a las tareas asignadas Tenemos buzón de sugerencias dentro de la organización, tenemos el departamento de Libre Acceso a la información. Evidencia: Personal que ocupa el puesto Libre Acceso Información, buzón de sugerencias</p> <p>Hemos sido capacitados para realizarnos el autodiagnóstico con el modelo CAF Estamos completando por primera vez el autodiagnóstico CAF del ayuntamiento 2022. Evidencia: Listado de asistencia</p> <p>Si, tenemos una página institucional en la cual se publican nuestras actividades, se envían los informes financieros y ejecuciones presupuestarias a los organismos de control ya para esto tenemos el departamento de libre acceso a la información. Así como los demás departamentos oriente los indicadores del SISMAP MUNICIPAL. Evidencia: Portal página, acuse de recibo remisiones</p> <p>Se realizan reuniones de trabajo y se forman equipos de seguimiento para los proyectos municipales. Evidencia: Fotos y registro de participantes.</p>	<p>áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes</p> <p>No tenemos Desarrollado un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>Crear programa de apoyo en logística y facilidades para la gestión y ejecución de los proyectos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Comunicación interna y externa eficaz y el trabajo en equipo. Se evidencia: Ley 176-07 (que rige los Distritos Nacionales Y Municipales), Correos internos, Pág. Facebook de la institución y del Director	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se imparten charla y curso de formación, estos motivados por los mismos líderes departamentales, como objetivo primordial de lograr una mejora en los diferentes servicios ofrecidos a la ciudadanía. Realizamos reuniones de retroalimentación una vez al mes y reuniones extraordinarias en caso necesario para retroalimentar a los empleados en caso necesario, además contamos con un grupo de whatsapp y se envían circulares en caso necesario. Evidencia: Circulares Registros de participantes Fotos Captura del whatsapp</p> <p>Este distrito Municipal ha realizado reuniones con los munícipes, con el concejo de regidores y todos los empleados para hacerle saber los planes y proyectos de la institución. Se evidencia: Presupuesto participativo, Registros de participantes, Foto</p>	No se evidencia la retroalimentación de los líderes y Directores del Distrito Municipal

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>La institución cuenta con un comité de calidad, evidenciado: documento sustentando el comité SISMAP MUNICIPAL.</p> <p>En esta JDM , no se identifican ejemplos de discriminación. El personal que lo compone es heterogéneo: mujeres, hombres, diferentes grados de escolaridad, diferentes profesiones. Evidencias: Nómina, relación de empleados que archiva la secretaria y algunas carpetas de expedientes del personal.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de</p>	<p>En esta JDM de LA CANELA hacemos reuniones mensuales en la que se tratan temas relevantes para la organización. Evidencias: Anotaciones de la reunión, agendas de las reuniones.</p> <p>Se otorgan permisos orales para estudio. Evidencias: Matricula y calendario de estudio con las horas que estudian.</p> <p>En la Junta Distrito Municipal de LA CANELA algunas de las áreas que le corresponden</p>	<p>No se guardan evidencias de solicitudes orales que se han atendido para apoyo de los empleados</p> <p>No se evidencia institución. la delegación de funciones en la institución</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>realizaron su declaración Jurada de patrimonio. Evidencias: declaraciones juradas de los funcionarios y el portal de la cámara cuenta.</p> <p>Promovemos una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias de los colaboradores, Se evidencia: Correos de información y motivación para las capacitaciones del personal interno</p> <p>Cada mes se le entregan incentivos por meta a los encargados de arbitrio. En la actividad Fiesta Navidad, se otorgó a 2 empleados individuales y la sección de Recaudaciones, reconocimientos. Evidencias: Reconocimientos, Cheque</p>	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Desarrollamos y analizamos de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. Evidencia: Presupuesto participativo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>En este Distrito municipal ayudamos a las autoridades políticas públicas con la participación en jornadas de alfabetización, jornada evacuación y rescate de las comunidades. evidencias: registros de participantes con los munícipes y Fotografías Defensa Civil, Bomberos.</p> <p>En este Distrito municipal identificamos las políticas públicas relevantes para la organización e incorporamos a la organización. Con la participación de los munícipes en las reuniones de información, en jornadas de alfabetización, jornada evacuación y rescate de las comunidades. Evidencias: Presupuesto participativo, registros de participantes, y fotografías</p> <p>En este Distrito municipal comprobamos que los objetivos y metas están contemplados en el presupuesto de acuerdo a las necesidades de los munícipes. Se evidencia: con los presupuestos del año 2019, 2020, 2021 y 2022, con los registros de participación en las consultas que realizamos con los ciudadanos.</p> <p>La junta ha hecho alianzas con micro empresarios para el sustento de los Bomberos. De igual forma con las juntas de vecinos, para operativos de limpieza y concientización sobre el manejo de los desechos sólidos. Evidencia: Fotos. Registros</p> <p>Hemos participado en actividades religiosas realizadas por la iglesia, deportivas, culturales, entre otras. Evidencia: Fotos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	En este Distrito Municipal se construye y se promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. Se evidencia con fotos y formulario	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Realizamos reuniones con diputados, senador y gobernadora para analizar variables que puedan ayudar a mejorar el distrito municipal Evidencias: fotos</p> <p>Hemos identificado los diferentes grupos de interés relevantes para la organización. Entre esos grupos de interés están la Junta de Vecinos, Clubes, Los Bomberos, Defensa Civil, Policía Municipal. Evidencia: Listado de grupos. Reuniones periódicas. Fotos. Grupo de WhatsApp. Videos. Registro de participación.</p>	<p>No se recopila, analiza y revisa de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y satisfacción.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La junta involucra los ciudadanos y a los grupos de interés en el desarrollo de las estrategias y planificación del trabajo a través las sesiones, los cabildos abiertos y los buzones de sugerencias y quejas. Evidencia: Grabaciones. Fotos. Certificaciones o actas.</p>	<p>No tenemos Plan Estratégico. No tenemos POA</p> <p>No se ha realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Si presupuesto anual evidenciado, plan de compras y procesos de licitación subido en el portal a compras y contratación. Evidencias: Página web y SISMAP MUNICIPAL.	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta 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) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con</p>	<p>Los planes y los programas son desarrollados con la elaboración del presupuesto participativo, indicadores de resultados de tareas típicas de las áreas. Evidencia: Evaluación de tareas típicas Presupuesto participativo</p> <p>Los objetivos se comunican por medio de las reuniones mensuales (empleados) y con la socialización del presupuesto participativo (la comunidad). Evidencias: Registros de participantes</p> <p>Se realizan reuniones periódicas para evaluar el cumplimiento de las tareas que se asignan. Cada departamento entrega un informe mensual de la gestión de los diferentes departamentos.</p>	<p>No tenemos Plan Estratégico. No tenemos POAs. No tenemos Mapas ni Manuales de Procesos.</p> <p>No tenemos indicadores</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>		

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes. 4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes 	<p>La Junta asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados para el Presupuesto Participativo y demás proyectos a ejecutar. Evidencia: El Sistema SIAFIM. Reporte. La certificación de los Vocales</p> <p>Los líderes de la junta han compartido con otras instituciones del sector para adquirir conocimientos a fin de mejorar las estrategias para el manejo del departamento de Limpieza y del Sismap Municipal. Evidencia: Fotos</p> <p>Damos resultados de la organización a los ciudadanos por medio de la Rendición de cuentas. Videncia: Revista</p> <p>Si, se realizan reuniones mensuales para información con los directores de las distintas índoles y ahí se socializan propuestas de todos tipos. Evidencias: Listados de participantes y fotos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La Junta asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados para el Presupuesto Participativo y demás proyectos a ejecutar. Evidencia: El Sistema SIAFIM. Reporte. La certificación de los Vocales</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La junta hace un análisis de la necesidad del personal a través de los encargados departamentales, y acorde a la época del año Evidencia: Fotos de reuniones. Registros. Informes.</p> <p>Hemos implementado un Código de vestimenta tanto interno como externo. Contamos con un libro de reporte de asistencia y hemos publicado memorándum con las recomendaciones de cumplimiento de los horarios de asistencia, desayuno y comida. La junta también cuenta con la flexibilidad para el personal que cursa estudios, asuntos personales y para los casos de enfermedad y emergencias, y además para compromisos familiares emergentes e importantes. Evidencia: Formulario de permiso. Constancias de permisos.</p>	<p>No existe un plan de RRHH</p> <p>No hemos realizado concursos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La junta ha implementado una política para incentivar a los empleados a que se desarrollen, dándole una remuneración económica por ello. También en el departamento de Recaudación, por meta cumplida se les da un incentivo económico. Evidencia: Registros. Recibos de cobro. El Sistema SIAFIM, cheques.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades</p>	<p>Se realizaron reconocimientos, en el mes De diciembre 2022, tanto de forma individual como en equipo. Evidencia: Reconocimientos</p> <p>Hemos implementado un Código de vestimenta tanto interno como externo. Contamos con un libro de reporte de asistencia y hemos publicado memorándum con las recomendaciones de cumplimiento de los horarios de asistencia, desayuno y comida. La junta también cuenta con la flexibilidad para el personal que cursa estudios, asuntos personales y para los casos de enfermedad y emergencias, y además para compromisos familiares emergentes e importantes. Evidencia: Formulario de permiso. Constancias de permisos.</p>	<p>No existe un manejo de acción de personal adecuado.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<ol style="list-style-type: none"> 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. 3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y 	<p>Aseguramos las capacidades y habilidades de las personas a través de una entrevista y tomando en cuenta su informe curricular. Evidencia: Registro. Apuntes de agenda</p>	<p>No hemos Organizado planes de formación y de desarrollo para todos los empleados.</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se evidencia la retroalimentación con todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Los líderes de la junta guían y apoyan a los nuevos empleados, asignándoles un tutor que le acompañe y le apoye en el desempeño y desarrollo de sus tareas hasta que esté capacitado para ello. Evidencia: Fotos</p> <p>Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados Evidencia: traslados, solicitud de cambio del mismo personal.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve 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>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>		<p>No lo hemos realizado</p> <p>No se realiza una planificación de las formaciones</p> <p>No lo hemos realizado</p>

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>En este Distrito Municipal se promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. Evidencia: lista de asistencia a reuniones y fotos.</p> <p>La junta cuenta con un entorno donde se propicia la aportación de ideas y sugerencias de los empleados, hacemos debates y reuniones periódicas para dar a conocer los puntos de vistas de los empleados. Evidencia: Anotaciones. Fotos. Registro de participantes</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de</p>	<p>La junta emplea la aportación de ideas y sugerencias de los empleados, también hacemos debates y reuniones periódicas para dar a conocer los puntos de vistas de los empleados y las sugerencias. Evidencia: Anotaciones. Fotos. Registro de participantes.</p> <p>El director y los demás líderes de la junta hacen consensos frecuentes sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. Evidencia: Registro. Fotos. Informes</p> <p>Con frecuencia se les pregunta a los empleados acerca de cómo se siente dentro de la institución, si las condiciones laborales son adecuadas. Evidencia: Anotaciones</p> <p>La junta asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>de seguridad laboral. Evidencia: Infraestructura. Equipos de oficinas instalados. Requisiciones</p> <p>La junta garantiza las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados en los diferentes ámbitos. Por ejemplo, para los casos de madres en proceso de lactancia se les da la oportunidad de hacer la jornada más corta. Evidencia: Registro de permisos. Registro de asistencia.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La junta presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Evidencia: Informe médico de discapacitados</p>	<p>No tenemos planes adaptados a premiar a las personas en ese sentido</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La junta ha identificado a todos los socios claves del sector privado y público, los cuales están registrados en el sistema. Evidencia: Facturas. Sistema</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La junta define las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, a fin de que se cumplan los proyectos acordados. Evidencia: Fotos. Levantamiento de información</p> <p>Contamos con alianza público-privada con la Cooperativa La Canela, Estación de TEXACO.</p>	<p>No están formalizados los acuerdo</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Si. Ver evidencias portal de compras y contrataciones, SISMAP MUNICIPAL y página web, comité de compras y contrataciones Pagina web	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la</p>	<p>Hemos realizado numerosos esfuerzos para mejorar la disponibilidad precisión y transparencia de la información, Tenemos Murales informativos en recepción, Monitor</p> <p>La junta trabaja activamente con las juntas de vecinos, animando a los ciudadanos que se organicen en grupos comunitarios para hacer las solicitudes de los servicios de la comunidad. Evidencia: Fotos</p> <p>La junta cuenta con un buzón físico, también contamos con la Oficina de Libre Acceso a la Información. Contamos con la Pagina Web</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>institucional para que los munícipes manifiesten sus quejas y sugerencias. Evidencia: Fotos. Quejas recibidas. Buzón de sugerencias. Informes</p> <p>La junta cuenta con una cartera de servicios, la cual está disponible en diferentes murales dentro de la junta, en la página Web. Evidencia: Murales. Cartera de servicio</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Alineados la gestión financiera con el Sistema Financiero SIAFIM. Hacemos informes trimestrales los cuales se depositan en la Cámara de Cuentas, la Contraloría General de la República Dominicana y la Liga Municipal Evidencia: Sistema SIAFIM. Acuse de Recibo</p> <p>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con el sistema SIAFIM, con el Presupuesto Participativo. Evidencia: Sistema SIAFIM. Ejecución del presupuesto. Informes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La Junta de Distrito Municipal La Canela se asegura la transparencia. Evidencias, informes trimestrales ,a las diferente instituciones que supervisan y fiscalizan como son cámara de cuentas ,contraloría, entro otras</p> <p>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria con el sistema SIAFIM, con el Presupuesto Participativo. Evidencia: Sistema SIAFIM. Ejecución del presupuesto. Informes</p> <p>La junta tiene proyectos enfocados por departamentos. Por ejemplo El Departamento de Medio Ambiente con la el Plan de Forestación en Capilla y Hatillo San Lorenzo como son: Aguacate y Almendra y el Departamento de Recaudación con la realización del Censo, para determinar la cantidad de escuelas existentes en nuestro distrito municipal. Evidencia: Fotos. Ejecución Presupuestaria. Registro.</p>	<p>No tenemos Plan de Desarrollo Municipal</p>
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La junta ha descentralizado las responsabilidades financieras para mantener un control financiero. Cada área del departamento financiero tiene delimitadas sus funciones. Evidencia: SIAFIM. Usuarios de acceso al sistema.</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información las informaciones de la organización, se evidencia, con los informes y las reuniones de seguimiento para monitorear constante del avance de obras en ejecución.</p> <p>Tenemos garantizada todas las informaciones en lo que es las operaciones contables y financieras. También tenemos una ejemplar de cada informe. Tanto mensual como trimestral que enviamos a las diferentes organizaciones correspondientes. Tenemos ejemplos de las nóminas por mes, archivadas y cada departamento contiene una copia de las comunicaciones, invitaciones, cartas y oficios. Etc. También todas estas informaciones son subidas a nuestra página web. Evidencia: sistema de (SIAFIM)</p> <p>Se contrala la información dándole seguimiento a través de asamblea anuales en cada sector. Evidencia: asamblea y reuniones por sectores.</p> <p>e contrala la información dándole seguimiento a través de asamblea anuales en cada sector. Evidencia: asamblea y reuniones por sectores.</p>	<p>No se evidencia</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>hemos creado evidencia la página web institucional en la cual todos los empleados y público en general pueden acceder.</p> <p>si tanto en la página web como en el SISMAP municipal y en la rendición de cuenta y memoria anuales. Evidencia: formulario de solicitud de información, comunicaciones de solicitud de información recibida, así como de comunicaciones remitiendo las informaciones solicitadas.</p> <p>Contamos con un departamento de recursos humanos que posee un archivo de los documentos de cada empleado. Evidencia: archivo existente</p>	<p>No tenemos intranet</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización,</p>	<p>Si diseñamos la gestión de la tecnología, agregamos modulo nuevo en el sistema SIAFIM para mejor desempeño. Preparación de la oficina libre acceso a la información, diseños página web Evidencia: foto, copia de recibo pago a técnico</p> <p>Nuestro personal está preparado para el uso los equipos, ya que hay profesionales en cada área.</p>	<p>No se realiza</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Aplicamos de forma eficiencia la tecnología más adecuada. Hemos realizado talleres en el MAP presencial y virtual, con el INAP virtual. La Liga Municipal Dominicana impartió un curso de Inversión Pública y actualmente una empleada de esta institución, está dando un diplomado de Finanzas Municipales. Evidencia: foto, página campus virtual CAPGEFI. Siempre estamos de la mano trabajando con los grupos sociales. Siempre estamos desarrollando mantenimiento y arreglo a nuestro portal institucionales evidencia: página web, pagina facebook, instagram</p>	<p>Aun no contamos con TI</p> <p>No se ha realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	Si, lo tomamos en cuenta, ya que percibir la reducción de material gastable, la contaminación ambiental y menos costos	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>En este Distrito Municipal tenemos unas instalaciones que aún no están en proceso de readecuación para los usuarios, evidencia, foto de las instalaciones</p> <p>Aseguramos el usos eficiente y rentable de nuestras oficinas, evidencias fotos de las oficinas de la institución</p>	<p>No hemos desarrollado una política integral para la gestión de los activos. No hemos contratado para la recogida de desechos sólidos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Constamos con una sala de sesiones y una biblioteca que está al servicio de la comunidad donde se le brinda curso talleres y reuniones.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Garantizamos el uso eficiente y rentable de una camioneta y los vehículos de limpiezas, evidencias, copias de los mantenimientos realizados a la camioneta y los vehículos Este Distrito municipal tenemos parqueos interno disponibles detrás y dentro del inmueble para nuestros empleados y para lo ciudadano /clientes, evidencia foto del área de parqueos.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>		No contamos con un Mapa de Proceso

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>		No se realiza
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>		<p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p> <p>No se ha realizado la simplificación de los procesos</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se ha realizado

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura</p>	<p>Si, Involucramos a los ciudadanos y contribuyentes y los grupos de interés por medio de reuniones, operativos y charlas en el cual se realizan los procesos correspondientes para brindar un servicio con calidad para el desarrollo de nuestro distrito. Evidencia: fotos, registro de participación</p> <p>Si, Se cuenta con un mural y otros medios por el cual se le da a conocer la información correspondiente. Evidencias: circulares,</p>	<p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).	memorándum, notas de voz por el grupo de WhatsApp y página web.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<ol style="list-style-type: none"> 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. 2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. 3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. 4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades. 	<p>Intercambiamos datos de las gestiones que realiza este Distrito Municipal, evidencia, documentaciones enviadas a la Cámara de Cuentas, FEDODIM, MAP, Contraloría, DIGIEG, DIGEPRES, etc</p> <p>Se desarrollan servicios compartidos con SISMAP MUNICIPAL, DIGEPRES, FEDOMU, DGC</p> <p>Se crean mesa de trabajos con los grupos de interés (grupos de defensa. Evidencia: fotos y registro de participación</p> <p>Se crean las condiciones entre: DEFENSA CIVIL en la cual se han interactuado proyectos en común. Evidencia: Fotos, Videos Y Formularios</p>	<p>No existe un sistema desarrollado para intercambio de datos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>si, con varias instituciones se ha hecho acuerdos y convenios. evidencias: fotos firmas de convenios, convenios firmados, página web institucional redes sociales.</p>	<p>No se realiza</p>

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se orienta al ciudadano/cliente con un trato equitativo, amabilidad, y buenas atenciones, entre otras, hacia donde debe ir para las soluciones de casos. Se le da un trato personalizado</p> <p>Se da a los ciudadanos la oportunidad de sugerir y proponer cambios en los procesos. Para el caso de la recogida de basura, se está tramitando la solicitud de un caso que refirió un cambio de día para el servicio. Además, se amplió el acceso una zona, que no llegaban los camiones, para dar un mejor servicio. Evidencia: Reportes. Anotaciones</p>	<p>No se han realizado mediciones sobre la percepción de los ciudadanos clientes sobre la imagen de la Junta</p> <p>No se evidencia</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Tenemos disponibles la Página web institucional, oficina libre acceso a la información. SISMAP MUNICIPAL, para proporcionar información adecuada al grupo de interés.</p>	<p>No se evidencia</p>

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. 2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.). 		<p>No se han realizado mediciones sobre el nivel de confianza de los ciudadanos clientes</p> <p>No se cuenta con la medición de la percepción de los ciudadanos respecto al grado de accesibilidad</p> <p>No se ha medido la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios</p> <p>No se ha medido</p>
<ol style="list-style-type: none"> 5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización. 		<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>El tiempo para prestar el servicio está dentro del rango. En caso de que haya eventualidades, pues habrá un tiempo de espera para prestar el servicio acostumbrado. Evidencia: Calendario, formularios</p> <p>El número de quejas es muy reducido. Las quejas se responden en un margen de tiempo entre 3 días a una semana. Evidencia: Reportes. Reuniones</p> <p>En el departamento de Recaudación hay un estimado de 2 o 3 casos devueltos por repetición de proceso por iniciativa del usuario. Evidencia: Recibo</p>	<p>No se ha medido el tiempo de espera</p> <p>No se ha medido</p>

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Tenemos Murales informativos en recepción, Monitor en recepción, Página Web institucional, Redes sociales, donde los ciudadanos pueden conocer los servicios que prestamos, formularios de solicitud, y quejarse o sugerir. Tenemos un grupo de WhatsApp para escuchar los ciudadanos.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>Evidencia: Encuesta realizada. Informativos, Redes sociales, Monitor, Página Web, Grupo de WhatsApp</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>		<p>No se ha medido</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Hemos realizado numerosos esfuerzos para mejorar la disponibilidad precisión y transparencia de la información, Tenemos Murales informativos en recepción, Monitor en recepción, Página Web institucional, Redes sociales, donde los ciudadanos pueden conocer los servicios que prestamos, formularios de solicitud, y quejarse o sugerir. Evidencia: Informativos, Redes sociales, Monitor, Página Web.</p> <p>Contamos con un horario de atención de los diferentes servicios es de 8:00 am a 2: 00 pm</p> <p>El tiempo para prestar el servicio está dentro del rango En caso de que haya eventualidades, pues habrá un tiempo de espera para prestar el servicio acostumbrado. Evidencia: Calendario, formularios</p> <p>El tiempo para prestar el servicio depende de lo que se está solicitando</p> <p>Tenemos definido los costos de los diversos servicios como de: Recogida, Certificaciones, permisos de construcción, Proventos, etc.</p> <p>Las disponibilidades se evidencian en el mural, pagina web, presencial, Facebook institucional, entre otros.</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La junta implica a los grupos de interés (Junta de vecino, ciudadanos generales) para la realización del presupuesto participativo, a través de las Sesiones. Evidencia: Anotaciones de agenda. Registro de participación.</p> <p>Se da a los ciudadanos la oportunidad de sugerir y proponer cambios en los procesos. Para el caso de la recogida de basura, se está tramitando la solicitud de un caso que refirió un cambio de día para el servicio. Además, se amplió el acceso una zona, que no llegaban los camiones, para dar un mejor servicio. Evidencia: Reportes. Anotaciones</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la</p>	<p>En la junta hacemos un buen uso de la tecnología a fin de innovar en el servicio a los ciudadanos. Tenemos la Página Web institucional, Redes sociales. En la recepción de la junta tenemos un monitor informativo para los clientes. Correo Electrónico institucional. Evidencia: Monitor. Redes. Email institucional</p> <p>El departamento Desarrollo Comunitario, con frecuencia revisa las necesidades de los grupos de interés. Evidencia: Reportes. Anotaciones.</p>	<p>No hay indicadores. No hay políticas para contratar personal, género o diversidad</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
información sobre sus necesidades y expectativas.		

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se difunde públicamente con carácter anual una memoria social de actividades. La organización pone a disposición pública su política de inversiones financieras. Existe un presupuesto anual de ingresos y gastos aprobado por el órgano de gobierno Evidencias: Rendición de cuentas, SISMAP MUNICIPAL, página web	No se ha medido

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No se han aplicado encuesta para conocer su opinión sobre la imagen de la organización

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se está en proceso de socialización de la misión y visión institucionales para mostrar a todos los empleados de una manera u otra. Evidencias: Apuntes, fotos.</p> <p>Las personas de la institución se están involucrando en los planes de mejora, a través de reuniones, talleres, charlas que se realizan. Evidencias: Fotos.</p> <p>Se imparten charla y curso de formación, estos motivados por los mismos líderes departamentales, como objetivo primordial de lograr una mejora en los diferentes servicios ofrecidos a la ciudadanía. Realizamos reuniones de retroalimentación una vez al mes y reuniones extraordinarias en caso necesario para retroalimentar a los empleados en caso necesario, además contamos con un grupo de WhatsApp y se envían circulares en caso necesario. Evidencia: Circulares Registros de participantes Fotos Captura del WhatsApp.</p>	<p>No se ha medido</p>
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Estamos en un proceso de cambio involucrando en las actividades de mejora establecidas por los organismos del Gobierno Central y lo establecido en el SISMAP MUNICIPAL, cumpliendo con las leyes y normas nacionales. En el MAP estamos trabajando la guía.</p>	<p>No se ha medido</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) El impacto de la digitalización en la organización. 9) La agilidad de la organización.	Mejora la experiencia del cliente. Aumento de la eficiencia y productividad, por lo que reduce el error humano. Evidencia: Sistema Siafim Disposición para responder a cambios repentinos o profundos.	No se ha medido

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:	Contamos con el manual de funciones, elaborado con el apoyo del Ministerio de Administración Pública, aprobada y refrendada por el Ministro del MAP. Se creó un comité de Calidad, para proceder a evaluar el personal. Evidencia: Resolución Manual de Funciones, carta Hemos realizado talleres en el MAP presencial y virtual, con el INAP virtual, Capgefi, presencial y virtual. La Liga Municipal Dominicana impartió un curso de Inversión Pública y actualmente una empleada de esta institución, está dando un diplomado de Finanzas Municipales. Evidencia: foto, página campus virtual CAPGEFI	No se ha medido No se ha medido No se ha evaluado el personal
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.		
4) La gestión del conocimiento.		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Comunicación interna eficaz y el trabajo en equipo. Se evidencia: Ley 176-07 (que rige los Distritos Nacionales Y Municipales), Correos internos, Pág. Facebook institucional y del Director.</p> <p>En el Departamento de Recaudación, se premia a los recaudadores por meta alcanzada. Evidencia: Facturas de recaudación. Nómina de empleados gratificados</p>	<p>No se ha medido</p>

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Existe un ambiente de apoyo. Se reconocen los logros de los empleados. Trabajo en equipo. Evidencia: reconocimientos.</p> <p>La junta garantiza las condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados en los diferentes ámbitos. Por ejemplo para los casos de madres en proceso de lactancia se les da la oportunidad de hacer la jornada más corta. Evidencia: Registro de permisos. Registro de asistencia.</p> <p>Regulares, se están haciendo reparaciones y ampliaciones en los espacios físicos de la</p>	<p>No se ha medido</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	institución, así como compras de equipos y mobiliarios. Y condición ambiental.	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. 2) Motivación y empoderamiento. 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. 		<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p>

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.). 2) Nivel de participación en actividades de mejora. 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. 	<p>El 90% de los empleados se involucra en las mejoras de las actividades. Evidencia: Hoja de participación. Registro de participación de actividades.</p> <p>Los Departamento de Policía Municipales, Transito, Recaudación, Limpieza, han reportado un 10% de casos de conflictos de interés. Evidencia: Reportes</p>	<p>No se tienen estadísticas sobre el comportamiento del persona</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) 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>El personal de la Junta participa con frecuencia y voluntariamente en actividades de responsabilidad social. Para el caso de siniestros y ayudas comunitarias, un 60% está dispuesto a participar. Hemos participado en el Proyecto Un techo es posible para ti. Para los casos de construcciones de hogares de los mismos empleados, el personal se involucra y apoya con los medios que tenga a su alcance. Evidencia: Fotos. La convocatoria. Se ofrece una excelente atención al cliente, con un trato especial, se trata de que el cliente sea atendido en el menor tiempo posible para atender sus quejas.</p>	<p>No se evidencia</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>		<p>No se ha Estos se determinan en los listados de participantes en los talleres evidenciados en el SISMAP con INAP y en la página Web Institución. realizado evaluación del Desempeño individual</p>
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>		<p>No se ha medido</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Estos se determinan en los listados de participantes en los talleres evidenciados en el SISMAP con INAP y en la página Web Institución.</p> <p>En el Departamento de Recaudación, se premia a los recaudadores por meta alcanzada. Evidencia: Facturas de recaudación. Nómina de empleados gratificados.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por</p>	<p>Se realizan charlas, talleres, reuniones a través de la Dirección de Bienestar Social, Medio Ambiente. Se realizan operativos médicos. Hemos dado apoyo a la campaña de vacunación contra el COVID19. Participación moral y económico en las actividades deportivas, culturales y religiosas. Evidencia: Fotos</p> <p>Efectiva recolección de desechos sólidos. Construcción de obras de infraestructura en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública 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>beneficio de las comunidades. Operativo de limpieza. Evidencia: Fotos, presupuesto de obras.</p> <p>En este sentido tenemos un proyecto de ayuda fijas a grupos vulnerables, envejecientes, jóvenes de escasos recursos, madres solteras. se facilitan los locales para actividades. Evidencias: relación de ayudas fijas, expedientes de ayudas ocasionales en los archivos de contabilidad, fotos de entrega de ayudas, construcción de viviendas a personas de escasos recursos fotos.</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <p>No se ha medido</p> <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) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas,</p>	<p>Hemos hecho acuerdos con el Ministerio de Medio Ambiente, para la forestación de la zona, concientización de los estudiantes a través de charlas en las escuelas, impartidas por el ministerio; hemos hecho socializaciones como junta, en los distintos puntos de la comunidad para crear conciencia del medio ambiente. Hemos hecho contacto con la Policía Nacional para minimizar los daños sonoros, acuerdos con la AMET para viabilizar el tránsito. Con CORAASAN para el manejo de la calidad del agua de la comunidad. Hemos hecho un acuerdo con el Ministerio de Cultura para facilitarles el salón para impartir talleres. Tenemos un acuerdo con los sindicatos de choferes para el buen manejo del tránsito. Evidencia: Acuerdos firmados. Fotos. Redes Sociales.</p> <p>La junta mantiene buenas relaciones con las autoridades relevantes y los grupos de interés. Hay una muy buena relación con estas entidades, las cuales están organizadas y registradas en nuestros archivos, a través de la unidad de acción en la comunidad. Evidencia: Fotos, registro</p> <p>En el presupuesto se estipula una partida destinada para los casos de personas en situación de desventaja. Se estima que mensualmente 50 beneficiarios reciben este apoyo. Evidencia: Libros.</p>	<p>No se ha medido</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Presupuesto. Cheques. Expediente de Solitud. Programa SIAFIM</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del</p>	<p>El personal de la Junta participa con frecuencia y voluntariamente en actividades de responsabilidad social. Para el caso de siniestros y ayudas comunitarias, un 60% está dispuesto a participar. involucra y apoya con los medios que tenga a su alcance. Evidencia: Fotos</p> <p>Buscar buenas prácticas compartidas. Las instituciones con las que se han establecido alianzas, nos refieren a otros grupos de interés para que colaboremos con ellos. El Síndico ha participado en escuelas y grupos sociales. Ha participado como conferencista, compartiendo buenas prácticas con FEDODIM, Ayuntamiento de Santiago, Consejo Desarrollo Comunitario, y dando charlas de sensibilización en escuelas públicas, y a la comunidad. Evidencia: Fotos. Registro de participantes. Redes sociales</p>	<p>No se han realizado</p> <p>No se han realizado</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</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>Esta Junta presta servicios en donaciones como ataúdes, órdenes de compra de productos de primera necesidad, medicamentos, viviendas entre otros. La Junta presta servicios Un 95% de los ciudadanos/clientes asimilan la calidad y la cantidad de los servicios prestado como bueno y valido. Servicios ofrecidos Evidencia: copia cheque</p> <p>Durante la gestión la junta ha prestado servicios en la parte de ornato en contenes, viviendas, fúnebre, participaron sectores. Trabajamos con el presupuesto participativo Evidencias: fotos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	Buenas prácticas compartidas, con otras instituciones.	No se evidencia
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Se cumple en un 85% todos los acuerdos pactados por la institución y organizaciones. Evidencias: fotos, contrato por escrito.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Se audita a través del SISMAP MUNICIPAL, Cámara de Cuentas, Contraloría, etc. Evidencias: Informes	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Designación y capacitación del personal, para una mayor eficiencia. Evidencia: los registros de los participantes y fotos.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	En cuanto a la gestión de capacitación tenemos el Plan Anual de Capacitación, evidenciado y en marcha, en relación a los recursos económicos los ejecutamos apegado a las leyes y normas establecidas, y tenemos el manual de procedimiento y control institucional. En cuanto a	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>los mobiliarios y equipos hay controles a través de los departamentos de servicios generales, patrimonio, suministro, rotulación de vehículos, entrada y salida de almacén, entre otras medidas de control</p> <p>Se imparten charla y curso de formación, estos motivados por los mismos líderes departamentales, como objetivo primordial de lograr una mejora en los diferentes servicios ofrecidos a la ciudadanía. Realizamos reuniones de retroalimentación una vez al mes y reuniones extraordinarias en caso necesario para retroalimentar a los empleados en caso necesario, además contamos con un grupo de WhatsApp y se envían circulares en caso necesario. Evidencia: Circulares Registros de participantes Fotos Captura del WhatsApp.</p> <p>La institución ha intercambiado buenas prácticas con la DIGEIG, con la Oficina Presidencial de Tecnología y Comunicaciones OPTIC, también se han compartido buenas prácticas con otros Alcaldes y Directores de Distritos Evidencia: Fotos</p>	<p>No se ha medido</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La Junta cuenta con una página web donde el ciudadano puede informarse de la cartera de servicios que se ofrecen. También se procura que cada nuevo personal se le apertura una cuenta para que cobre por tarjeta en el Banco Reserva. EVIDENCIA: página web, solicitud creación de cuenta</p>	<p>A esta gestión no le han hecho auditoría</p>
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Estamos participando en el concurso del SISMAP MUNICIPAL, en la actualidad estamos en el No. 9. Recibimos un reconocimiento por la DIGECOG plataforma del SISANOC por cargar los estados financieros en tiempo record. Evidencia: Mural informativo, SISMAP MUNICIPAL, plataforma SISANOC.</p> <p>La entrega de los informes financieros y el presupuesto de ingresos y gastos a las Oficinas Reguladoras y Fiscalizadoras se hacen en tiempo record, a más tardar los días 12, después de cerrado el trimestre, con un punteo de 100 cargados en la plataforma del SISMAP MUNICIPAL. Evidencias: informes, presupuesto, SEAFIM, SISMAP MUNICIPAL.</p> <p>A través de varias cotizaciones para compra y contrataciones. Evidencia: facturas, reducción de monto en las diferentes cotizaciones, SEAFIM</p>	<p>No hemos alcanzado la meta para ser reconocido por el SISMAP MUNICIPAL</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.