



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF (BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

JUNTA DISTRITAL DE VERAGUA

FECHA:

Marzo 2022

Documento Externo
SGC-MAP

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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> <p>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).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias</p>	<p>Tenemos nuestra Misión y Visión y Valores impresas y colocada en la parte recepción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de la misión, Visión y Valores. • Fotos de asamblea de ejecuciones. <p>Establecemos el marco de valores institucionales alineado a nuestra misión y valores con principios constitucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto guías en el mural de recepción. • Talleres a los servidores públicos. <p>Aseguramos que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, tomando en cuenta la digitalización, las reformas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>del sector público y la agenda nacional del Estado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Asamblea Planes de Desarrollos. • Fotos talleres PNPSP para el sector Público. 	
<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</p>	<p>Aseguramos una comunicación de la misión, visión, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos. • Mensajes grupo de WhatsApp. • Fotos de reuniones. <p>Revisamos periódicamente nuestra Misión, Visión y Valores en conjunto a los departamentos. Implementando nuevos desafíos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Asamblea Comité Gestor. • Fotos de equipos trabajando. • Fotos Nuevos concursos en los que participamos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 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>No contamos con un sistema de prevención de corrupción.</p>
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes, logrando eficacia en la toma de decisiones de los equipos y la dirección administrativa y con el personal técnico de servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos reuniones. 	<p>No hemos realizado taller de la ley 176-07.</p>

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Actualizamos todos los años nuestra estructura y manual de funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos sesión de aprobación. • Fotos de la Estructura y Manual de Funciones 2022 puntuados en el SISMAP. 	
<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 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>Realizamos nuestra evaluación de desempeño Laboral para medir los niveles de rendimientos de nuestros servidores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto Evaluación de desempeño 2021 enviada y evaluada. <p>Inducimos sistema de mejora y de acuerdo a las expectativas e involucramos a las comunidades y sectores sociales en las tomas de decisiones de cara al servicio de la ciudadanía.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia Presupuesto Participativo 2022. • Copia Concurso de Obras 2022. 	
<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>Transparentamos los procesos a través del sistema SEAFIN y en los portales institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto Sistema, Foto Portales transaccionales. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance</p>	<p>Trabajos en la tercera etapa del Plan de Mejora CAF correspondiente al año 2022 y hemos recibido la 2da etapa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de la Guía • Fotos de resultados. <p>Creamos medios efectivos de comunicación con nuestros usuarios y la comunidad en general.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea de WhatsApp, correo, buzón, 3-1-1, Formularios digitales, chat redes sociales. <p>Contamos con oficinas y departamentos divididos y organizados de forma que nuestros servidores puedan realizar los procesos y el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de trabajos en las oficinas. • Fotos de las reuniones de coordinación y asamblea. <p>Aseguramos una comunicación continua internamente en la organización. Automatizando la conexión en redes sociales y correos en los computadores.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a la población, incluidas las redes sociales.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos redes sociales, correos, consultas y comentarios. 	
<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>Promovemos el compromiso de innovación con los líderes y directivos, así como la mejora continua para el desempeño de la función.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Talleres y Seminarios. • Fotos de las herramientas tecnológicas. <p>Comunicamos a nuestros empleados las iniciativas de cambios. Tanto en los puestos como de actividades internas implementadas a ellos mismos.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Asignación de nuevas funciones, celebraciones de empleado del mes, departamento del mes y cumpleaños. 	

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de</p>	<p>Actuamos con ejemplo y acciones de valores apegados a las leyes y nuestras normas internas como institución pública.</p> Evidencia: <p>Fotos actividades en grupo, reglas y normas internas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Implementamos una cultura de respeto y liderazgo. De igual manera contrarrestamos cualquier tipo de discriminación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos programas sociales, fotos personas especiales que laboran en la institución. 	
<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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Implementamos una cultura de respeto y liderazgo. De igual manera contrarrestamos cualquier tipo de discriminación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos programas sociales, fotos personas especiales que laboran en la institución. 	
<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>Informamos a los empleados y consultamos a los equipos de los asuntos a través de grupos de WhatsApp, comunicados en el mural y reuniones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mensaje grupo de WhatsApp: “Personal del Ayuntamiento”. Convocatorias en el Mural. <p>Nos empoderamos en el desarrollo de las tareas y planes y objetivos de nuestros empleados en la mejora de su desempeño como miembros de nuestro equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos programas de estudios, becas, y proyectos deportivos. 	<p>No tenemos agenda de asamblea.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de 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>Motivamos y fomentamos a nuestros empleados a tener responsabilidad y autoridad gerencial de sus puestos, coordinamos los informes conjuntos para la rendición de cuenta a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias de informes, fotos rendiciones de cuentas. <p>Promovemos el aprendizaje y la capacitación de todo el equipo de empleados para su desarrollo, demandas y requisitos. Adatándose a los cambios necesarios del servicio público.</p> <p>Evidencia: Fotos talleres INAP, INFOTEP, DIGEIG, MAP.</p> <p>Reconocemos periódicamente los esfuerzos individuales de los equipos de trabajo en la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos empleadas del mes, fotos brigada del mes, foto bono especial y ordenes de compras. 	

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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Monitoreamos las necesidades de nuestros grupos de interés y como organización realizamos levantamientos, seguimientos y soluciones a través de gestiones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos programa de salud, alimentación, vivienda y educación. <p>Mantenemos buenas relaciones con las autoridades del gobierno, Ministerios y Direcciones Política. Ejecutivas y Legislativas en busca de soluciones de cara a la ciudadanía.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Congreso Internacional, Visitas Ministerio de Turismo, Medio Ambiente, Presidencia y Fondo especial a Veragua. <p>Participamos periódicamente el Plan de desarrollo Municipal, Provincial incorporado a nuestra gestión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Participación de asamblea Ministerio de Economía en Gaspar Hernández. <p>Alineamos nuestra organización con las decisiones de las políticas públicas del estado para un mejor desempeño.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 2022. • Copias Incentivos del gobierno a través de la municipalidad. <p>Gestionamos alianzas estratégicas de organizaciones y grupos de interés en el desarrollo de nuestra comunidad y nuestra gente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Asociaciones de mujeres, fotos UNIFIGT. <p>Participamos en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de Presión de interés para la institución y la comunidad en general.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos encuentro Cruz Roja. • Fotos eventos deportivos. • Fotos Eventos religiosos. 	
<p>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.</p>	<p>Promovemos diversos programas de concientización ciudadana de cara a la limpieza, la salud y la seguridad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Mesa ciudadana. • Foto programa Veragua Limpio. 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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)	Áreas 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>Identificamos las condiciones para alcanzar y regular nuestro entorno a futuro. Participando en programas, charlas y análisis del cambio climático.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos programa Espaillat 2030, Fotos Taller Internacional Resiliencia y Cambios Climáticos. <p>Tenemos identificados los grupos relevantes y de interés mediante levantamiento periódico. Según sus necesidades y expectativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Evidencia: Copia formulario grupo de interés con sus datos. Foto solicitud grupo de interés hecha por la DIGEIG. 	<p>No contamos con guía de seguimiento notificaciones fiscales.</p>
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Revisamos periódicamente las reformas ligadas al sector público y la consideramos en nuestra planificación estratégica.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos de asambleas. Copia reformas colgadas en el mural. Correos electrónicos recibidos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Analizamos nuestro desempeño interno y realizamos en el Plan Municipal nuestro análisis FODA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia Plan de Desarrollo Municipal, Copia Evaluación de desempeño. 	<p>No tenemos cartografía impresa de Veragua.</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>Traducimos nuestra misión y visión en objetivos a larga y mediano plazo basado en prioridades y estrategia de seguimiento nacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos asamblea de revisión. • Copia resolución 2021-2022 y fotos de talleres. <p>Involucramos a los grupos de interés en todas las actividades que requieren ser realizadas por nuestra organización de cara al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos reuniones líderes comunitarios • Presupuesto Participativo 2022. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>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.</p>	<p>Integramos los aspectos de responsabilidad ambiental, responsabilidad social y planes de organización que permitan mejorar el funcionamiento del trabajo en equipo y la transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Modificación Estructura Departamental. <p>Planificamos cuidadosamente la distribución de los recursos para disponer de los mismos en el desarrollo estratégico.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Celebración días conmemorativos. • Fotos de aniversario de Veragua. 	

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>Implantamos estrategias y las planificamos, en caso de urgencia se reúne al comité de seguimiento que define las prioridades junto al comité de calidad de nuestra organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Obras Presupuestadas. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos Emergencia desastres naturales. <p>El Comité de Calidad junto al despacho administrativo realiza las estrategias operativas a presentar a los líderes de apoyo de los planes creados por consultas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos asamblea general. • Presupuesto 2022. • Presupuesto Participativo 2022. <p>Comunicamos de forma eficaz los objetivos y planes porque involucramos a todos los actores en los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos trabajos en las oficinas. • Fotos informes presentados. <p>Los métodos de monitoreo de nuestra institución se realizan con las entregas de los resultados de los trabajos con cada líder.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos asamblea de evaluación de logros. 	

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> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>		
<p>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.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del</p>	<p>La Junta Distrital de Veragua identifica los impulsos de cambio y necesidades de tecnología como un ente importante de necesidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Centro comunal y biblioteca virtual. <p>Hemos creado un programa de conocimiento basado en la capacitación al personal y a la ciudadanía. Creando innovación y competencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Cursos de INFOTEP. • Talleres Virtuales y presenciales. <p>Compartimos con los ciudadanos y grupos de interés, las políticas de innovación de nuestra organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos reuniones diversos grupos de interés. <p>Estamos dispuestos y recibimos aportes en ideas para la mejora en el servicio y manejo de la calidad del gasto de cara al manejo de los bienes públicos.</p>	

<p>personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de los reportes departamentales. • Fotos asambleas de directivos. <p>Planificamos el uso de los recursos sujetos a cambios y nos preparamos en caso de emergencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Reuniones Dirección Administrativa. • Fotos taller Ministerio de Economía. • Fotos programa PROCARE. 	
---	---	--

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
La Organización:		
<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,</p>	<p>Realizamos en conjunto con el MAP y otros organismos los mecanismos y guías de estrategias y organización para los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos reunión. • Fotos listado de participación. <p>En el desarrollo de las estrategias políticas de gestión en recursos humanos planificamos nuestras labores y actividades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de coordinación. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <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>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos actividades de reconocimientos. <p>En nuestro Distrito Desarrollamos políticas claras mediante la asignación de Recursos Humanos, conocedor de sus funciones y del servicio a prestar según el criterio de nuestra gestión con responsabilidad social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos entrenamiento con los ministerios. 	
<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>Gestionamos a través de nuestro departamento de Asistencia Social, programa de becas a estudiantes, ayudas a envejecientes y discapacitados, asistencia a la mujer, programa de orientación sexual, capacitaciones para mujeres emprendedoras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos programa de asistencia social. • Fotos graduandos. <p>Apoyamos la cultura de desempeño bajo el esquema transparente de nuestro personal, motivando, reconociendo y premiando el esfuerzo. Estamos reconociendo al empleado del mes con certificado e incentivos.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos reconocimientos. <p>Aplicamos políticas de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de las encargadas departamentales • Fotos reuniones de equipos. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>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.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Realizamos en conjunto con el MAP y el INAP entre otros organismos los mecanismos y guías de estrategias y organización y desempeño del personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de talleres. • Fotos listado de participación. <p>Reconocemos el talento y el esfuerzo individual y en equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Reconocimiento empleados. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos reconocimiento departamentos. <p>Establecemos e innovamos nuestro sistema de aprendizaje con el fin de preparar y desarrollar competencia entre nuestros departamentos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Cursos a las áreas técnicas y de servicio. • Fotos talleres áreas administrativas. <p>Hemos preparado algunos de nuestros empleados en diferentes capacitaciones para que puedan brindar mejor servicio a la ciudadanía. De igual manera ciudadanos capacitados para seguir desarrollando habilidades continuas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto Diplomado. • Foto Charlas. <p>Realizamos acompañamiento a los nuevos empleados a través de los líderes de cada departamento.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos nuevas encargada de Registro, Asistencia Recursos Humanos, Cultura. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Hemos movido algunos empleados de su puesto según sus habilidades desarrollada durante el trabajo que están ejerciendo, le hemos hecho cambios de funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de los nombramientos. • Copia de Nómina 2022. 	
<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>Creamos enlaces con Laz Consulting, UTESA e INFOTEP para la preparación técnica de nuestros empleados en diversas áreas. Creamos programas de capacitación virtual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de los programas de clases. • Fotos Taller INFOTEP. • Fotos Taller INAP Virtual. <p>Nos reunimos con todo el personal y socializamos los temas de conflictos, ética del servidor etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de la creación de la Asociación de Servidores Públicos de Veragua. <p>Evaluamos periódicamente el desarrollo formativo nuestros empleados y nos aseguramos que esas ideas sean transmitidas a los demás.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos asambleas del comité gestor. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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 de diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Realizamos procesos de comunicación y diálogo de motivación abierta con nuestros empleados para motivar el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de coordinación estratégica (asambleas). • Foto de taller de trabajo en equipo del INFOTEP. <p>Mensualmente realizamos reuniones de equipos. Donde realizamos lluvias de ideas basadas en el desarrollo de los trabajos de acuerdo a las necesidades de la comunidad y el servicio que prestamos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de las reuniones y refuerzo de los departamentos. 	
<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>En nuestro distrito involucramos a los empleados en los planes de desarrollo y estrategias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de reuniones de coordinación de trabajos. • Copia de nueva directiva ASP-Veragua. <p>Tenemos acuerdo entre directivos y empleados para alcanzar nuestros objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Planes de trabajos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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>Realizamos a través del SISP y el SECA las encuestas de clima a nuestros empleados 2021-2022.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia Encuesta de Clima enero 2022. <p>En nuestra institución la salud y condiciones medioambientales son parte de nuestras prioridades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos adquisición de equipamiento adecuado en las labores. <p>Tenemos horarios flexibles y adaptados a los empleados y la división de las tareas y equipos por departamentos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos calendarios de trabajo. 	
<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</p>	<p>Prestamos atención especial a los empleados desfavorecidos, creando herramientas dentro de nuestro plan social que les permitan sustentar sus condiciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Programas de viviendas y salud. • Fotos de reuniones consultas. <p>Proporcionamos cada año métodos de premiaciones y destacar a las personas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos premiaciones aniversario de Veragua. 	

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
La Organización:		
<ul style="list-style-type: none"> • 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>Tenemos relaciones precisas de socios del sector privado involucrados en nuestros planes sociales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos PYMES locales y empresas de Veragua, Reconocimiento al empresariado Local. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Nuestra institución tiene acuerdo de colaboración adecuado con diversas instituciones en todo el municipio y en la provincia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos agenda de Trabajos con el PEDEPE, 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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> <ul style="list-style-type: none"> Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 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. 	<p>Cruz Roja, Defensa Civil.</p> <p>Cada Socio tiene la responsabilidad y asignación de tareas específicas de acuerdo a su área, para hacer posible el desarrollo de esta alianza.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos reportes y reuniones de los departamentos. <p>En nuestra institución identificamos alianza pública/privada para desarrollarse a largo plazo y de cara a la ciudadanía.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos Plan de Seguridad Regional, (PGR, P.N., FARD, Seguridad Vial, DIGESETT, Iglesias, Líderes Comunitarios). <p>Tenemos proveedores estrechamente comprometidos con la institución y nuestros criterios mutuos de normativa que brinden servicio a la comunidad con transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos de las relaciones y facturas. 	<p>No tenemos listado de proveedores del estado locales 2022.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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 opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Garantizamos políticas de transparencias a través de nuestro portal institucional y de las informaciones enviadas a los diversos Ministerios y Direcciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Premios Transparencia Juan Pablo Duarte 2021. <p>Creamos reuniones y encuentros con los líderes y representantes de las comunidades, evaluamos sus necesidades para las tomas de decisiones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos reuniones con Federaciones. • Copia Concurso Presupuesto Participativo 2022. <p>En nuestra recepción tenemos instalado un buzón de sugerencias, una oficina de consultas y en nuestra página web, un formulario de solicitud de información y comentarios sobre el funcionamiento de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos del Buzón. • Link Libre Acceso a la Información. • Link Acceso al 3-1-1 Veragua. • Link Acceso SAID. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Estamos en proceso de creación del catálogo de CARTA COMPROMISO.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos asamblea y taller CARTA COMPROMISO. • Copias de los trabajos enviados al observatorio de la Liga Municipal Dominicana. 	

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>Contamos con un sistema financiero eficaz y nos permite alinear y manejar los procesos de información de forma eficiente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos informes 2022. • Fotos Sistema y plataforma CIFE. <p>Realizamos reuniones periódicas con el consejo Financiero, el Comité de Compras y Contrataciones. Junto al Analista de SEAFIM para medir los riesgos en las decisiones financieras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de las consultas. 	

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>Aseguramos la transparencia en todos los procesos financieros de nuestra institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos página web y procesos publicados • Fotos procesos de la Unidad de Compras. <p>Aseguramos la rentabilidad de los procesos y recursos a través de comparaciones de precios, evaluación de presupuesto y cotizaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto taller con el MEPyD. • Fotos Plan de Compras formato PAC-2022. <p>Contamos con sistema de planificación de presupuesto anual, presupuesto de compras y presupuesto participativo de cara a los proyectos género y diversidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto anual 2022. • Fotos relación de compras 2022. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La dirección Financiera de nuestra institución es la vigilante de los controles financieros garantizando el control de los ingresos y egresos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias de las certificaciones y 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	autorizaciones de fondos.	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>Creamos una organización centrada en el aprendizaje, proporcionando al equipo, el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización en todos los procesos administrativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Diplomados y Talleres del INAP. • Foto de la información organizadas. 	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>Realizamos una recopilación de datos de todas nuestras actividades operativas, financiera y de servicio departamental.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Rendición de Cuentas • Fotos archivos y registros 2022. • Foto Revistas anual. 	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Aprovechamos al máximo la tecnología digital para aumentar los conocimientos administrativos en las diversas áreas y brindar mejores servicios a los usuarios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos talleres virtuales ICAN, INAP. • Fotos Redes Sociales, Audios Visuales en las oficinas. <p>Establecemos redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos entre líderes y grupos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Enlace Virtual SISTEMA. • Fotos enlace virtual portal transaccional. <p>Aseguramos nuestra información a través de nuestros sistemas de información computarizado y de nuestro sistema de registro manual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Formulario de solicitud de Información. • Tabla de Firma de recibo y sugerencias. 	
<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</p>	<p>En la Junta Distrital de Veragua tenemos canales internos para difundir la información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mural Informativo. • Copia Grupo de WhatsApp: "Personal del Ayuntamiento". <p>Nuestra página web siempre está actualizada y de fácil</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>acceso a las informaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Link Pagina Web • Fotos Libre acceso a la información. <p>Realizamos cotidianamente intercambios de conocimientos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto Talleres. • Invitación. • Registro Participantes. 	

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>En nuestra institución el uso de la tecnología es esencial para el manejo eficiente y automatizado de los datos operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes de enlace entre oficina • Data show. • Fotos Talleres Virtuales en el salón de sesiones. <p>Tenemos monitoreo y evaluamos mediante cotizaciones los procesos de adquisición de equipos tecnológicos.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fotos equipos utilizados para las clases. • Copias de facturas. <p>Identificamos el uso de las nuevas tecnologías para datos abiertos Big Data y automatización que permitan a los ciudadanos y al servidor transparentar cualquier información de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos conexión del sistema de Transferencias SIAFIN y SISANOC. 	
<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>Utilizamos la tecnología como una herramienta para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Anuncios, Talleres y datos ofrecidos a la comunidad a través de la web. Historiales de nuestras redes sociales y Portadas formativas. <p>Adoptamos los recursos online para el manejo de los servicios asequible para nuestros ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de las diversas plataformas. • Captura de Pantallas Informes disponibles con un clic. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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.</p>	<p>Revisamos de manera continua las innovaciones tecnológicas que nos permitan seguir avanzando y realizar mejor un nuestro trabajo y la seguridad y control de esos datos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Link Canales. • Link Redes Sociales. • Foto Sistema de protección de redes y datos instalados. <p>Creamos una serie de políticas necesarias para el manejo de estos recursos medioambientales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto Cursos de Técnicas de Reciclaje. • Fotos Curso de Barrido. • Fotos taller de reciclaje y bisutería INFOTEP. 	

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</p>	<p>Realizamos mantenimiento cada año a nuestras edificaciones y equipos, velando que todo esté en funcionamiento sostenible a la hora de prestar el servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos remodelación y pinturas de las 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>edificaciones y equipos.</p> <p>Nuestro edificio se encuentra en la parte céntrica de la ciudad. También creamos los mecanismos para llegar a las personas que por cualquier razón o circunstancias no pueden llegar a nosotros puedan obtener nuestros servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de la Edificación. • Mapa de la dirección. <p>Aplicamos políticas de ciclo de vidas de nuestros bienes, equipos y todos los activos. Evaluando su utilidad y almacenaje.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos activas en almacén • Fotos trabajos de reestructuración de edificaciones y espacios. • Copias Ordenanzas de la sala para solicitudes a bienes nacionales. <p>Aseguramos la disponibilidad de nuestras instalaciones y espacios públicos de cara a las actividades comunitarias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos actividades salón de sesiones • Fotos campañas cristianas y Ferias Deportivas en Play y Canchas. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>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).</p>	<p>Tenemos vehículos disponibles y manejamos los planes de ahorro de energía.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de equipos de transportes en operación. • Facturas de combustibles. <p>Estas oficinas de servicio están ubicadas en la misma avenida principal y cuenta con parqueos disponibles y vías de accesos por varias calles alternativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos del área y 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>	<p>Identificamos los procesos de la institución, escribimos y clasificamos en orden de prioridades cada uno de ellos y asignamos a los encargados de área las responsabilidades de cada acción organizada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos agenda de trabajo. • Fotos agenda de actividades y asignación de responsabilidades. 	

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>	<p>Diseñamos e implementamos sistemas de procesos aprovechando los procesos de la digitación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Redacción de Informes. • Copias de tablas digitales de servicios. 	
<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>Analizamos los factores de riesgos críticos. Siempre tomamos en cuenta el entorno cambiante y las experiencias de los usuarios involucrados en los procesos para lograr los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias solicitudes, planos y proyectos. <p>Asignamos responsabilidades a los servidores de los procesos y damos seguimiento para que se cumplan las tareas asignadas a cada persona.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de actividades. <p>Nuestros procesos de gestión realizan cambios de requisitos legales, no de forma regular solo cuando se requiere o sea necesario.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de secciones. • Copias de las resoluciones y ordenanzas. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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).</p>	<p>Impulsamos e innovamos modelos de procesos adecuados a los modelos nacionales e internacionales que permitan involucrar a los grupos de interés y mejorar a futuro nuestro servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Congresos Internacionales Experiencia en el Manejo integral de los residuos sólidos octubre 2021. <p>Implementamos acuerdos con los grupos de interés para mantener la eficacia en el servicio a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos reuniones con Cruz Roja, Juntas de Vecinos y las iglesias. <p>Revisamos y mejoramos periódicamente la protección de los datos e informaciones para garantizar los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos discos externos de almacenamientos. 	

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:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas</p>	<p>Involucramos a la comunidad en el diseño de mejora y planificación de los servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta presupuesto participativo 2022. • Copias cartas sugerencias y solicitudes. <p>Utilizamos métodos innovadores para desarrollar servicios orientados a los ciudadanos/clientes y sus demandas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Formularios. • Fotos Buzones. • Línea de WhatsApp directa. <p>Aplicamos la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas como oficina de servicio público.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de los responsables de departamentos y servicios. • Copia de la nómina 2022. <p>Promovemos a través de la web la información de nuestros servicios y sus horarios. También en el mural y las redes sociales</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Link de la sección de Servicios en la página web. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).		

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:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Coordinamos los procesos de la organización y garantizamos que funcionen acorde con otras organizaciones de servicios requeridos por los usuarios de Veragua.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos coordinación de trabajo CORAAMOCA • Foto Coordinación de trabajos EDENORTE. <p>Desarrollamos sistema compartido con otros socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar los datos y saber las necesidades inmediatas y a futuro de la población.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia informe con la UNAC de Veragua. • Copias de informes y datos Ministerio de Educación. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>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> <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>Tenemos creados grupos de trabajos interdepartamentales y en conjunto con otras instituciones momentos que se requieren con urgencia intervenir problemáticas con la ciudadanía.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Asistencias a las comunidades, entre Ayuntamientos de Veragua, Cruz Roja, Bomberos y EDENORTE Durante Vaguada febrero 2022. <p>Se crean incentivos para los procesos entre empleados y estamos creando los fondos de la ASP para servicios compartidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos departamento de recursos humanos y ASP enero 2022. <p>Acordamos estándares comunes entre las ONG compartiendo una misma cadena clave de información y trabajos conjuntos con nuestra institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Operativos Semana Santa 2021. • Fotos Programa de regularización Tránsito conjunto con la Policía Municipal y la DIGESETT. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>Utilizamos diversas organizaciones en la prestación de servicios coordinados con el fin de mantener el pleno desarrollo de nuestra ciudad y la innovación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos y copia de invitación operativos febrero 2022. 	

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
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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>La imagen de aceptación de nuestros ciudadanos con el personal y el equipo de trabajo de nuestra Junta Distrital es bien valorada de acuerdo al servicio que desempeñamos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Copia de Pantalla de comentarios en las redes. Copia formulario EMPACA en el manejo de los residuos de Veragua.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Preparamos a nuestro personal en la atención a los ciudadanos, dándoles buen trato y clara información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto curso Taller del INAP Atención al Usuario y Calidad en el Servicio marzo 2022. • Fotos usuarios en recepción. <p>Involucramos a los ciudadanos en las tomas de decisiones y en los trabajos que se realizan en la Junta Distrital de Veragua.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos reuniones y consultas líderes comunitarios y el ayuntamiento enero 2022. • Copia de Registro de participantes. • Link Video opiniones Canal YouTube. 	
<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>Nuestra información está siempre disponible para los ciudadanos. Manejando tiempo y espacio de las peticiones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de solicitudes. • Formularios de entregas. • Link del portal de transparencia actualizado diariamente. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>El nivel de aceptación de nuestro trabajo y confianza es excelente, según las opiniones de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de Cartas de agradecimientos y comentarios publicados en la página de Facebook de Veragua. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>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.).</p>	<p>El nivel de aceptación de nuestro trabajo y confianza es excelente, según las opiniones de nuestros ciudadanos/usuarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Link de opiniones YouTube. • Copias de cartas y solicitudes. <p>Todas las facilidades de accesibilidad a los ciudadanos siempre están disponibles y se manejan a través de asistencia social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos programas de asistencia social. • Fotos de recibimiento del público en el ayuntamiento. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Nuestra finalidad es la presentación de un producto y es el servicio brindado a la gente con entrega y dedicación para obtener un único resultado la satisfacción de servir y cambiar la calidad de vida e nuestra gente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Link Video YouTube con los testimonios. • Copia levantamiento Plan de Salud diciembre 2021. <p>Mantenemos un orden mediante un levantamiento previo para coincidir entre ciudadanos, necesidades y servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de las visitas a las comunidades. • Foto entrega de medicamentos y alimentos personas discapacitadas. 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Estamos pendiente de los cambios necesarios para la prestación de los servicios en las oficinas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos facturas adquisición de nuevas herramientas. <p>Prestamos importancia a la capacitación continua de nuestro personal para un ágil desenvolvimiento en el servicio que se presta al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Taller INFOTEP servicio al cliente 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Digitalización en la organización.	<p>diciembre 2021.</p> <p>Adquirimos cursos de enseñanza aprendizaje tecnológico del personal y colocamos de acuerdo a las habilidades de los directivos departamentales a cada persona con su desenvolvimiento en los puestos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Link sección de publicaciones febrero 2022. 	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Tenemos como normas de 5 a 25 minutos dependiendo la agenda.</p> <p>Evidencia: Fotos salón de recepción.</p> <p>Nuestra junta distrital tiene como meta entregar cualquier solicitud en un margen de 5 días dependiendo la información solicitada, la cual se maneja a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de reportes Libre Acceso a la Información febrero 2022. • Foto Revisión Portal 3-1-1. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Nuestros resultados son buenos respecto a errores y cumplimiento de nuestros estándares de calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia encuesta agosto –diciembre 2021. <p>Enviamos nuestro proyecto CARTA COMPROMISO a través del Observatorio de la Liga Municipal Dominicana.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto Taller Salón de la LIGA. • Foto Asamblea Gobierno Local • Copia del Informe CARTA COMPROMISO enviado. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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 diversas vías de canales de información disponibles para el servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Fotos Contratos TV y Radio.</p> <p>Enlaces de:</p> <p>Correos.</p> <p>Web de Veragua.</p> <p>Facebook.</p> <p>Twitter.</p> <p>Instagram.</p> <p>YouTube.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	WhatsApp.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Tenemos disponibilidad de la información y requerida a través de Libre Acceso a la Información y cualquier información a mano que se necesite.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto Formulario • Fotos Brouchure sugerencia • Correos. • Copia de Información entregada en la oficina febrero 2022. 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Contamos con un equipo dispuesto al rendimiento y la calidad en el servicio de forma competitiva.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de los resultados RANKING MUNICIPAL diciembre 2021. 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Tenemos un organigrama de fácil acceso a nuestra OAI en la que cada encargado está al tanto de las solicitudes y disponibilidad de información en el portal web de Veragua.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias de solicitudes y entregas de informaciones. • Link acceso a la sección transparencia. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Nuestros horarios están disponibles de 8:00am a 3:00pm de lunes a viernes y disponibles en caso de emergencia en horario extras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto Horarios Mural. • Fotos emergencia en las comunidades en incendio noviembre 2021. 	
6) Tiempo de espera.	<p>Nuestro tiempo de espera a las atenciones es de 5 a 10:00 minutos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Fotos usuarios en recepción.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Tenemos como normas de 5 a 15 minutos dependiendo la agenda.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos salón de recepción. • Fotos atención al usuario en las oficinas. 	
8) Costo de los servicios.	<p>Nuestros servicios generalmente son gratuitos, exceptos aquellos que no están exentos de impuestos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias de recibos y facturas. • Copia de la ordenanza del cobro de impuestos. • Copias carta no objeción y certificados fúnebres. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Tenemos disponibilidad de información de la gestión en los distintos servicios al usuario.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia Catalogo CARTA COMPROMISO • REVISTA DIGITAL VERAGUA-2021. 	

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>Realizamos reuniones de equipos donde involucramos a los grupos de interés en los trabajos y actividades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto concurso de las obras. • Copia Registros de participación • Fotos Juntas de Vecinos dirigiendo Ejecución del Presupuesto Participativo 2022. <p>Recibimos y analizamos las quejas y sugerencias como resultados a mejorar la calidad en el servicio e involucramos a los actores con el fin de ejercer compromisos sociales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos mesas de seguridad Veragua enero 2022. • Foto ejecución de planes sugeridos con la seguridad, tránsito y parqueo febrero 2022. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Utilizamos múltiples métodos de innovación para atender a los ciudadanos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias de Correos. • Copias Comentarios y Sugerencias • Foto de Agendas digital de necesidades de los usuarios. 	
<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>Creamos enlaces con la sociedad de jóvenes, la sociedad de mujeres para el desarrollo de Veragua para brindar apoyo en los programas deportivos y en la formación de nuestras mujeres y jóvenes en el trabajo productivo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de eventos Días Internacional de la mujer 2022. • Copia solicitud de ayuda para viaje torneo deportivo internacional de jóvenes febrero 2022. 	
<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 información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Realizamos levantamientos por comunidades y evaluamos las necesidades de las personas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos comité de evaluación y Cruz Roja en Oficina de Asistencia Social diciembre 2021. • Copia del Informe. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La ciudadanía se involucra en el desarrollo de los servicios y la información que ofrecemos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias mensajes grupo de WhatsApp de la junta Distrital. • Foto participación de la comunidad en talleres de información. <p>Hemos mantenido un buen indicador de transparencia de las informaciones que manejamos de cara al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos donde ganamos el premio a la transparencia Juan Pablo Duarte 2021. • Copia de los informes presentados febrero 2022. 	

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los</p>	<p>Tenemos un buen grado de satisfacción por parte de los ciudadanos por el servicio prestado cada día.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Link Canal YouTube (Opiniones.) <p>Involucramos a las personas en las tomas de decisiones según nuestra misión, visión y valores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos asambleas en el salón de sesiones. • Registro de participación. • Copia temas a tratar. <p>Ofrecemos participación a las personas en calidad de mejora de nuestros servicios y compromiso social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto Organización de los programas educativos 2022 para mujeres emprendedoras. <p>Preparamos a todo nuestro equipo y socios relacionas ante cualquier conflicto e intereses con mira a mantener la ética del servidor público.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos taller Inducción a la Administración Pública • Fotos solución de conflictos de interés comunitarios de Calolín febrero 2022. <p>Nuestro mecanismo de encuesta y satisfacción lo realizamos a través de la encuesta de clima.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos evaluaciones por departamentos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) La responsabilidad social de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Copias Evaluación por desempeño 2021. <p>Tenemos responsabilidad basada en tres ejes importantes Despacho, Recursos Humanos y Daño de Operaciones Administrativas que se encargan de velar por la parte sensible del personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos asambleas de información del personal en casos especiales. 	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Nuestra institución está sujeta a innovación y cambio con la finalidad de adecuarse a los nuevos tiempos y seguir prestando un servicio de calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos creación departamento de cultura, archivos, asistencia técnica. 	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Sumamente importante. Debido a que los informes actuales se manejan a través de las diversas plataformas digitales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos Impresión de Informes Trimestrales. Link Portal Transaccional. Link Portal de Transparencia. 	
9) La agilidad de la organización.	<p>Contamos con un excelente equipo de profesionales, en los medios directivos dedicados y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	empeñados a dirigir con amor y entrega. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos coordinación de tareas en las oficinas. • Fotos trabajos en equipo. 	

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Contamos con un excelente equipo de profesionales, en los medios directivos dedicados y empeñados a dirigir con amor y entrega.</p> <p>Evidencia: Copia de división del trabajo. Copia de informes de estudios Fotos mensajes grupo de WhatsApp asignando responsabilidades conjuntas.</p> <p>Nuestro diseño de gestión se realiza desde el despacho de la Directora. Los mismos dependen de las necesidades de los pueblos y luego se coordinan las estrategias con todo el equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos asambleas de trabajos. <p>Se realiza equitativamente permitiendo la integración y el apoyo de otros departamentos si se requiere.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes de Reuniones. • Copia de los temas. • Copia de los resultados obtenidos. <p>Gestionamos continuamente capacitaciones para nuestro personal debido a que, es de importancia para nuestro gobierno local.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos del personal en las capacitaciones. • Copia Plan Anual de Capacitación Veragua 2022. 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Mantenemos una buena comunicación y un ambiente de armonía que se refleja hacia el servicio que ofrecemos a la ciudadanía.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de asamblea Dirección y celebraciones de actividades. • Fotos reuniones personal de servicios. 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Nuestro alcance al reconocimiento y la calidad de esfuerzo en equipo es excelente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Celebración premiación Liga Dominicana y el MAP 2021. • Copia incentivo y reconocimiento departamento del mes de febrero 2022. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Nuestros cambios están enfocados al futuro y a largo plazo, según los nuevos desafíos y demandas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia solicitudes de nuevas herramientas y equipos. • Copia del Presupuesto 2022. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Nuestro ambiente de trabajo está basado en el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto de departamento trabajando en apoyo a otros departamentos. • Fotos unidades de servicios en trabajos conjuntos. <p>Somos una oficina de apoyo y siempre estamos dispuestos a facilitar las condiciones laborales de nuestro equipo y a conciliar humanamente cualquier situación que se presente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia Reportes de Vacaciones. • Copia Licencias médicas. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Siempre valoramos al personal ante las tomas de decisiones con justicia y equidad. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Foto de Reconocimientos. • Fotos apoyos programas sociales. 	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Nuestro ambiente de trabajo es favorable con acceso a receso, agua potable, cocina y Refrigerio. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de empleados en las áreas de trabajo. 	

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
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Nuestro personal tiene la facilidad de estudiar y la garantía de ser competitivo de acuerdo a los logros alcanzados. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de graduación. • Reconocimientos. • Becas. 	No hemos aplicado como empleados de carrera Pública.
2) Motivación y empoderamiento.	Permitimos elevar, cambiar y posicionar nuestros empleados de acuerdo a los logros académicos logrados. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • Foto reconocimientos empleados. • Copia nuevo posicionamientos y elevación de puestos. <p>Nos empeñamos en que fluya la calidad de la información y capacitamos profesionalmente a nuestros servidores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos atención al ciudadano. • Copia de los informes brindados. 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	<p>Nuestro personal y los departamentos coordinan las tareas para que el servicio siga fluyendo normal en caso de urgencia interna.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias de Licencias Médicas. • Copias de Informes. 	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Todos los equipos de nuestra institución se empoderan en las labores para lograr los objetivos propuestos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de encuentro entre departamentos para coordinar las actividades. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <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>Manejamos a tiempo a cualquier dilema o conflicto de cara a mantener la unidad de todo el equipo. El cual es muy bajo por la relación de enmendad entre socios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos reuniones con Inspectores y supervisores de áreas para tratar diferencias. <p>Siempre participamos en actividades voluntarias y sociales para mantener las buenas relaciones y servicios institución/comunidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos programa medio ambiente. • Fotos Operativos de limpieza. <p>Nuestro personal recibe entrenamientos profesionales a través de cursos gestionado por la institución en diversos programas de capacitaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de talleres con el INAP, INFOTEP y el MAP. • Copia Plan anual de capacitación • Copia Informe Detección de Necesidades (DNC). 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Hemos evaluado la productividad de nuestros empleados con buenos resultados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de Informes de rendimientos de los inspectores. • Foto de Reconocimientos de los esfuerzos. 	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Mantenemos un uso constante de tecnología de la información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos equipos Oficina de Informática. • Fotos herramientas informáticas en las oficinas. 	
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>Nuestros indicadores han sido favorables en presupuestos y actividades formativas debido a los resultados que estamos alcanzando con los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de los cursos. • Copias de informes mejorados. 	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Reconocemos el trabajo en equipo de forma permanente para lograr nuestros objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos y videos de los reconocimientos individuales de equipos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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
Opinión de la sociedad respecto a:		
<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>Nuestros impactos como organización son favorables en mejorar la calidad de vida de los usuarios, evaluando sus necesidades sociales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copias Programa de salud y alimentación. • Fotos Programa de concientización VERAGUA LIMPIO • Copia Programas educativos. 	<p>No hemos actualizado el programa de alimentación, tras Covid-19.</p>
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Tenemos buena valoración y compras sostenibles y comercio justo en la zona de veragua y cercanías.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos ventas de plásticos y cristales reciclables en nuestros mercados. • Talleres de reciclados INFOTEP a la comunidad de Veragua. 	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al</p>	<p>Vigilamos las acciones dirigidas a personas en desventajas y apoyamos los eventos de la ciudadanía en busca de apoyo a estas necesidades</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>sociales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia certificados de ayuda para salud. • Copias Cartas y solicitudes de eventos para recaudaciones de fondos sociales exonerados. <p>Hemos realizados diversos proyectos sometidos a través la Oficina para el Desarrollo Provincial, en los Seminarios Internacionales de esa Oficina Provincial en Alianza con el Banco Europeo de Inversiones. También establecimos la mesa de seguridad ciudadana de Veragua</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Visita Banco Europeo de Inversiones a evaluar construcción de puentes • Foto comisión Presidencial Construcción de Estación de Transferencia • Foto Programa Mesa de seguridad reunida en Veragua. <p>Nuestro impacto como organización ha sido positivo de cara a la democracia y la transparencia pues nuestros servidores públicos de apegan a los principios ético.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de felicitación al equipo de Veragua. • Comentarios en los medios digitales 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>positivos a la institución.</p> <p>Implementamos programas de concientización y protección de nuestro medio ambiente y realizamos operativos conjuntos a otras instituciones para proteger nuestro medio ambiente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos del programa de reforestación. • Fotos programas de Limpieza de ríos y playas junto a Medio Ambiente y Turismo. <p>Tenemos buenas opiniones de nuestra gente en el Distrito Municipal de Veragua. Siempre dispuestos a transformar las sugerencias en oportunidades de igualdad en el servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de pantalla opiniones positivas en las redes sociales. • Copia Cartas de agradecimiento. • Copias de mensajes con sugerencias en la línea del 3-1-1. 	

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</p>	<p>Vigilamos las actividades comerciales de la ciudad y los proveedores, responsabilizándolos del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>cumplimiento de las normas medioambientales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos participación comerciantes en operativos de limpieza. • Copias notificaciones limpieza de espacios y camiones cerrados con lonas. <p>Mantenemos una relación constante entre la Junta de Veragua grupos, autoridades y la comunidad con el fin de lograr las metas mediante esfuerzos colectivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos visitas al despacho de la Alcaldesa DIGESETT, P.N, Juntas de Vecinos, Iglesias y Cruz Roja para trabajos conjuntos. • Foto de Reuniones con EDENORTE para trabajos de iluminaria y seguridad. <p>Brindamos mucha importancia a las coberturas de los medios de comunicación. A través de ellos podemos observar cualquier inquietud de nuestra gente que requiera de atención</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Link de Reportes de radio y Televisión. • Video de participación de la institución en los medios para informar a la población de las actividades. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Contamos con apoyo a la minoría y los integramos con participación en nuestros servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empleados especiales que barren en la comunidad urbana. • Copia de contrato de trabajo temporales a personas empobrecidas • Copia de nómina 2022. 	
<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>Apoyamos a nuestros empleados en proyecto y fundaciones que vienen a nuestro distrito.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos proyectos Construcción de un sistema de agua potable Los Pedros en colaboración con jóvenes internacionales. • Proyecto una casa para una familia en Las Canas víctimas de un incendio. <p>Intercambiamos ideas conocimientos y proyecto que benefician al distrito y al servicio que brindamos como oficina pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Seminarios internacional Ley de Manejo Integral de los Residuos Sólidos. • Copias de Invitaciones. • Registro de Participación. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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).</p>	<p>Tenemos programas médicos y de prevención de riesgo y accidentes, para ciudadanos y empleados, Actualizamos el Record de Plan Social correspondiente al 2021.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de Record Social 2021. • Copias formularios medicamentos. • Copias Formularios Vacuna Covid-19. • Foto y video Charla DIGESETT en Veragua. <p>Nuestros resultados son favorables, debido a los programas de concientización a la ciudadanía y el apoyo de los líderes comunitarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto apoyo de la comunidad en la reconstrucción de canales de desagües. • Fotos de los líderes comunitarios en los programas y operativos de limpieza, salud y seguridad. 	

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
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

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 “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Contamos con resultados son favorables porque nuestros servicios se brindan equitativamente a toda la población del Distrito Municipal de Veragua.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de los trabajos y servicios. • Copia de pantalla comentarios positivos en las redes sociales. <p>Tenemos buenos niveles de satisfacción de la ciudadanía de Veragua y positivos con el servicio que ofrecemos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Videos testimonios canal de YouTube (link). • Foto del clima de seguridad y de inversiones nuevas en Veragua. <p>Nuestra Junta Distrital es medida con juntas distritales y también con el ayuntamiento municipal por la cantidad de obras y servicios que realizamos con resultados muy favorables.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Programas Obras de Gran Inversión. • Fotos visita a otros ayuntamientos en apoyo al fortalecimiento institucional. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Tenemos un grado de compromiso en el cumplimiento de acuerdos entre las autoridades y la Junta Distrital de Veragua.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos acuerdos interinstruccional para el Manejo Integral de los Residuos Sólidos en Veragua. • Carta solicitud Banco de Reservas para Veragua. 	No hemos firmado acuerdo Puntos Limpios e Instituciones.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Realizamos mediciones del desempeño interno de la institución y si un área necesita apoyo técnico lo brindamos como equipo en conjunto.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Foto Reuniones de rendiciones de informes y mediciones diciembre 2021. Copia de pantallas RANKING SISMAP servicio.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Realizamos mejoras de resultados he innovación de los servicios que ofrece la Junta Distrital de Veragua.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Identidad de Veragua • Fotos Murales en la ciudad. • LINK Reportajes en YouTube. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Hemos tenido un gran reto con los resultados de reformas en el sector público, trabajando en los planes, implementación de proyectos de desarrollo y nuevas leyes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos Charla Anti soborno ISO 37001 IDOCAN septiembre-2021. • Copias de Reformas sector público publicadas en el mural. 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Desde el despacho de la Directora gestionamos con insistencias la disponibilidad de recursos tanto humano como económico para el buen desenvolvimiento de las labores de servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cartas y solicitudes para los proyectos 2022. • Foto Firma de acuerdo Recurso Liga Municipal 2022. <p>Innovamos y mejoramos en servicio y calidad los procesos de nuestra junta distrital como forma de satisfacer a los usuarios y ser competitivos.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Copias de formularios, agendas de servicio en recepción creada en el 2021. • Fotos de programas, premios seminarios y concursos que hemos participado en el 2021. <p>Nuestra organización es un modelo de gestión y como gobierno local colaboramos con otras oficinas en los procesos de organización de sus estructuras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de visitas a otras instituciones y copia de mensajes de invitación febrero 2022. <p>Por la urgencia y necesidad de la comunidad siempre cumplimos con los proyectos y acuerdo entre instituciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos y acuerdos en Programas de alumbrados EDENORTE 2022. • Foto del Programas de Seguridad Ciudadana PGR enero 2022. 	

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>Valoramos el uso de la tecnología y las herramientas de trabajo moderno para facilitar mejor desenvolvimiento en los procesos de la organización, comparamos precios y la forma de adquisición.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto equipos en informática para escaneo e impresión. • Copia de recibos de facturas vía online. <p>Los resultados de medición de arqueo han sido favorables internamente. Han servido de motivación para mantener la calidad del trabajo que realizamos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos supervisión Dirección Administrativa y Financiera. • Copia solicitud de talonarios de ingresos a colectores diciembre 2021. 	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Hemos participado en diversas premiaciones y concursos a través de los Ministerios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de los premios Juan Pablo Duarte 2021. • Foto del mural de premiaciones en la sala de sesiones. • Copia de las Invitaciones. • Copia de los Registros de Participación. 	<p>No hemos actualizado datos de la revista Provincial PEDEPE 2022.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Cumplimos con los manejos de las partidas presupuestadas cada año.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia informes subido al SISANOC. • Copia del informe 4to Trimestre 2021 • Copia de Remisión de informes 4to Trimestre 2021. <p>Obtenemos excelentes resultados de costo y efectiva contribuyendo a la gestión y al desarrollo del comercio local.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Copias facturas y comparaciones de precios locales enero 2022.</p> <p>Copia de la relación de compras a MIPYMES de Veragua.</p> <p>Copia PACC-Veragua 2022 publicado en el Portal Transaccional.</p>	<p>No hemos recibido el taller de Elaboración de Estado Financiero.</p>

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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.