GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

JUNTA DISTRITAL LAS PALOMAS

FECHA

07/ 09/ 2018

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.
Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.

2. Trabaje un criterio a la vez.

3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

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

a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado".

5. Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	En este Distrito tenemos formulados y desarrollados nuestra Misión y Visión de la Institución, para dar cada día más lo mejor para nuestro Distrito. Implicamos los empleados y juntas de vecinos. Se evidencia: con registro de participantes y el presupuesto participativo de cada año	
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	Tenemos nuestro marco de valores alineados, como son la Responsabilidad, Eficiencia, Honestidad y trabajo en equipo. Los cuales se pueden comprobar a través de nuestra cuenta en Facebook: Ayuntamiento Las Palomas. Se evidencia: con fotos en las redes sociales nuestra cuenta de Facebook y en nuestro mural	
3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	Hemos comunicado nuestra Misión, Visión, Valores, Objetivos estratégicos y nuestros operativos. Los cuales se pueden comprobar a través de nuestra cuenta en Facebook: Ayuntamiento Las Palomas. Se evidencia: con fotos en nuestra cuenta de Facebook y en nuestro mural	
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-	Hemos revisado periódicamente, nuestra Misión, Visión y Valores, los cuales no han tenido ningún cambio en cuanto a modificación.	

culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	Se evidencia: en nuestro mural de que no ha sufrido cambios desde sus inicios	
5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	Nuestro departamento de Recursos Humanos ha realizado Charlas y reuniones para tratar puntos a mejorar. Se evidencia: con fotos y comunicados en nuestra página de Facebook y con registro de participantes	
6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	Utilizamos formularios para la constancia de entrada y salidas de mercancías. Los cuales se pueden comprobar mediante imágenes. Se evidencia: en los libros de registros y los formularios	
7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	Nuestra confianza mutua, lealtad y respeto, no solo con las áreas administrativas, sino con todo el personal fluye cada día mejor, en cuanto a esos puntos antes mencionados. Ya que nuestro personal es respetuoso, leal y honesto. Se evidencia: con fotos en donde celebramos fechas especiales con todo el personal	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Estamos trabajando en organizar nuestro sistema de gestión de procesos y alianzas. Ya que planificamos nuestras necesidades y expectativas de los diferentes grupos de intereses de nuestro Distrito.	

	Se evidencia: con fotos y registro de participantes así como también con el presupuesto y las ejecuciones trimestrales	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	Identificamos las necesidades y fijamos prioridades de los cambios necesarios en la gestión de la organización. Se evidencia: con el sistema Municipia que está directamente conectado a la DIGEPRES	
3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).	Contamos con planificaciones con indicadores en algunas áreas, las cuales se pueden evidenciar en el aumento de las recaudaciones y los informes trimestrales	
4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").	Desarrollamos un sistema de transparencia, los cuales se evidencia a través de las oficinas de libre acceso a la información y el departamento de Recursos Humanos.	No tenemos página Web
5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	Estamos aplicando los principios de la excelente capacitación de los talleres del CAF, instruida por el SISMAP. Los cuales se evidencian con el Registro de Participación.	
6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	Tenemos alineada la estrategia de administración: CYBERTROPI, FLOTAS INTERNAS, RED INTERNA.	No tenemos nuestra página web habilitada
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Tenemos las condiciones de trabajo en equipo. Los cuales se pueden evidenciar a través de nuestra cuenta en Facebook: Ayuntamiento Las Palomas.	

8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Utilizamos la comunicación a través: de Correos Electrónicos, Facebook, WhatsApp, Flotas Internas, así como también los comunicados realizados por el departamento de Recursos Humanos. Las evidencias se pueden comprobar a través de los talleres realizados a través de los entrenamientos del equipo financiero del CAF, SISMAP Y FEDOMU. Nos comunicamos y tomamos las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a través de las reuniones con los departamentos administrativos, empleados y los diferentes grupos de intereses. Los cuales se pueden evidenciar a través de los listados de participación del departamento de Recursos Humanos.	

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	Cumplimos con los objetivos básicos de la Institución. Se evidencia con registro de participación en todas las actividades Promovemos una cultura de paz, confianza mutua, entre los líderes y empleados. Se evidencian con los ascensos y aumentos salariales de los empleados. Realizamos reuniones con las diferentes áreas de trabajos. Los cuales se pueden evidenciar a través de los listados de participación del Departamento de Recursos Humanos.	

4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	Apoyamos a los empleados en cuanto a mejorar sus tareas, planes y objetivos, impulsándolos a realizar talleres y participar en las charlas y reuniones que invita el Departamento de Recursos Humanos. , se evidencia: Capacitaciones, permisos para estudios, citas médicas, licencias, vacaciones, tofos de celebración de cumpleaños	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	Retroalimentamos y fomentamos a los empleados. Se evidencian en la lista de Reuniones del Departamento de Recursos Humanos.	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Animamos a los empleados, a cumplir con sus responsabilidades dentro de su área de trabajo, para así nuestra institución pueda cumplir con nuestra comunidad.	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Promovemos a los empleados a aprender y animarse en cuanto a su desarrollo tanto laboral como personal. Se evidencia con el programa Quisqueya aprende contigo en donde involucramos algunos empleados que no sabían leer ni escribir	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	Realizamos reuniones periódicamente con los empleados donde escuchamos y aceptamos sugerencias y opiniones de los empleados, para así poder cumplir con nuestra Misión. Se evidencian imágenes de las reuniones nuestra cuenta en Facebook: Ayuntamiento Las Palomas	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Se eligen empleados de las diferentes áreas de trabajos, los cuales son premiados. Se evidencian en nuestro mural.	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Atendemos las necesidades de los empleados de las diferentes áreas.	

	Se evidencian Facturas de compra de Medicamentos y estudios médicos, Ordenes de Compras, así como canastillas para embarazadas.	

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Desarrollamos un análisis de las necesidades de los grupos de intereses. Las cuales se pueden comprobar a través de nuestra cuenta en Facebook: Ayuntamiento Las Palomas, las cuales se realizan en reuniones con las juntas de vecinos, así como los encargados de los clubes de nuestro Distrito.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Gestionamos una botica popular (Farmacia del Pueblo) para nuestro Distrito, le suministramos un sistema de seguridad. Se pueden comprobar a través de nuestra cuenta en Facebook: Ayuntamiento Las Palomas.	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Identificamos las políticas públicas. Se pueden comprobar a través de nuestra cuenta en Facebook: Ayuntamiento Las Palomas, así como en el programa de Asfalto con el Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones (MOPC) Video grabado con el Drone y publicado en nuestra cuenta de Facebook. Actualmente iniciamos a trabajar con el plan Dominicana Limpia	

4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.	Los trabajos y los recursos se manejan de acuerdo a lo establecido en la ley en cuanto a lo que se refiere de contrataciones de obras, así como las compras.	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	Involucramos a los grupos de intereses mediante comunicado en nuestra cuenta de Facebook: Ayuntamiento Las Palomas. En lo que es el desarrollo del sistema de gestión	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	Nuestro personal cumple con su asignación dentro de su área laboral y cumpliendo así con los requerimientos que se le solicitan de otros departamentos.	
7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).		
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El Director de nuestra Junta el señor Juan De León, así como su secretaria asisten a las diferentes reuniones de las diferentes Juntas de Vecinos, así como los diferentes Clubes.	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Construimos, promovemos e informamos a través de nuestra cuenta de Facebook: Ayuntamiento Las Palomas.	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Brindamos cualquier tipo de información a todo el que la requiera, contamos con una recepcionista, la cual trabaja para dar un buen servicio a nuestros ciudadanos que nos visitan, ofreciéndoles los detalles requeridos.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Contamos con la identificación de los grupos de interés relevantes, como son: Los Clubes, Juntas de Vecinos, Las Iglesias, entre otros. Se evidencian a través de nuestra lista, la cual tenemos disponible en nuestros archivos, se pueden verificar también en nuestra cuenta de Facebook: Ayuntamiento Las Palomas.	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Tenemos recopiladas las informaciones de las diferentes necesidades de los diferentes grupos de intereses de nuestro Distrito. Los cuales se pueden evidenciar a través de nuestra cuenta de Facebook: Ayuntamiento Las Palomas, los cuales estaremos trabajando cada día más por nuestra comunidad.	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	En nuestra Junta nos mantenemos recopilando, analizando y realizando de forma periódica las políticas legales y socio culturales.	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	Estamos trabajando con la herramienta del CAF. Se puede evidenciar a través del registro de participantes.	
5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	Implementamos nuestra misión y visión, ya que nuestro objetivo principal es tener un Distrito limpio y organizado, realizamos operativos. Se pueden evidenciar en nuestra cuenta de Facebook: Ayuntamiento Las Palomas.	
2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Mayormente en todas las reuniones invitamos a los diferentes grupos de intereses, para escuchar sus expectativas y sus necesidades y así poder cumplirlas.	
3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.		
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Tenemos los recursos asegurados a través de las recaudaciones de los diferentes servicios ofrecidos en esta Junta. Se evidencias en el presupuesto Anual.	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	Tenemos equilibradas las tareas y los recursos para cubrir algunas necesidades de los grupos de intereses.	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.		
2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.	Contamos con los objetivos estratégicos y operativos de la organización para los planes y tareas. Se pueden evidenciar en nuestra cuenta de Facebook: Ayuntamiento Las Palomas.	
3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	Estamos desarrollando los planes y lo programado para mantener nuestro Distrito limpio y organizado. Se pueden evidenciar en nuestra cuenta de Facebook: Ayuntamiento Las Palomas.	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Comunicamos de forma eficaz los objetivos y planes, a través de reuniones con nuestros departamentos administrativos. Se evidencian a través de los comunicados que emite el Departamento de Recursos Humanos.	
5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.		
6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "producción" (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	Tenemos métodos de medición del rendimiento de la organización, los cuales se pueden verificar en nuestra cuenta de Facebook: Ayuntamiento Las Palomas, con las imágenes publicadas con el antes y	

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	después de cada mejora de nuestro Distrito.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No contamos con la formación de conocimiento de banco, ni con laboratorios del conocimiento.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No tenemos monitorización de forma sistemática los indicadores internos.
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Debatimos sobre la innovación y modernización planificada con nuestros grupos de intereses, como son las diferentes Juntas de Vecinos, Clubes, Iglesias, entre otros.	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No contamos con dichos sistemas.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados.	Aseguramos los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. Se evidencian a través de nuestro presupuesto mensual.	

6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Tenemos equilibrio en cuanto a los recursos para los cambios de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Tenemos herramientas de administración electrónica para así poder mostrar con más eficacia y más transparencia nuestra gestión. Se evidencian a través de nuestro presupuesto anual.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Analizamos periódicamente las necesidades actuales de nuestro Departamento de Recursos Humanos, trabajando así con las designaciones y ascenso de cada personal, tomando así en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de intereses. Se evidencian a través de las comunicaciones mostradas en nuestro mural.	
2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como	En nuestra Junta Distrital se desarrolla y se implementa una política de gestión de Recursos Humanos, tomando en cuenta lo que es Flexibilidad de Horario, permisos de	

criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de género, incapacidades, entre otras, siempre tomando en cuenta lo que está establecido en la ley 41-08 de Función Pública, para poder cumplir con nuestra función.	
3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	Contamos con la repartición correctamente de nuestro personal, para poder cumplir con nuestra misión que es servir a la ciudadanía a través de una gestión responsable y honesta. Se evidencias con nuestro comunicado de vacaciones y con nuestro formulario de solicitud de permisos, con algunos certificados médicos y con algunos horarios de estudios universitarios de algunos de nuestros empleados.	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.	Implementamos lo que son reconocimientos de nuestro personal, así como también con incentivos entregados a algunos empleados por su buen desempeño y desarrollo dentro de las diferentes áreas de trabajo. Se evidencian a través de nuestra publicación en nuestro mural.	
5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).		
6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.		No utilizamos perfiles de competencia y descripciones de puestos.
7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.		No se evidencia

8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	Seleccionamos de acuerdo al desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia con igualdad de oportunidades, sin discriminar género, orientación sexual, edad (debe ser mayor de edad o contar con un permiso de trabajo otorgado por sus padres o tutores) raza o religión.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Tenemos identificadas las capacidades actuales de nuestro personal tanto en lo individual como en lo organizativo, para así poder cumplir con las necesidades de la organización. Se pueden evidenciar a través de las hojas de vida de algunos empleados o colaboradores.	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Estamos estableciendo y comunicando a nuestro personal lo importante que es desarrollarse y adquirir conocimientos para así poder ser capaz de cumplir con lo asignado. Se evidencian a través de nuestra cuenta de Facebook: Ayuntamiento Las Palomas.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse		No se evidencia

y compartir expectativas.		
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.		No hemos desarrollado competencias relacionales.
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	En nuestra Junta se guía y se apoya a los nuevos empleados a través de los supervisores. Se evidencian a través de nuestra cuenta en Facebook: Ayuntamiento Las Palomas.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Nuestros empleados siempre están activos y en movimientos cumpliendo mejor cada día con su trabajo asignado, tanto interno como externo.	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Nuestros colaboradores o empleados tienen conocimiento del uso de las redes sociales, se estará trabajando para que adquieran conocimientos en cuanto a la formación del trabajo.	No hemos iniciado con el desarrollo de métodos modernos.
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Realizamos actividades formativas en cuanto al desarrollo.	No se evidencia
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No contamos actualmente con dichos programas.

10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No lo hemos realizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Nuestra Junta promueve a una cultura de comunicación abierta y de motivación para el trabajo en equipo, a través de reuniones y charlas realizadas por el Departamento de Recursos Humanos. Se evidencian a través de fotos y comunicados.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Nuestros colaboradores cuentan con la suficiente confianza de los departamentos administrativos en los cuales pueden hacer sugerencias en cuanto al trabajo y para desarrollar mecanismos. Se evidencia nuestro buzón de sugerencia, tanto para los empleados como para la comunidad.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Involucramos a nuestros empleados o colaboradores en el desarrollo de planes, atendiendo sus ideas y sugerencias para obtener mejores beneficios en cuanto al trabajo. Se evidencia con comunicados y fotos	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.		No se evidencia
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	A mediado de este año empezamos a realizar trimestralmente encuestas a los empleados y publicamos los resultados en nuestro mural, para mejorar cada día mas,	

	nuestro trabajo, se evidencia en nuestro mural	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Nuestros colaboradores tienen la libertad de opinar sobre la calidad de gestión, porque gracias a ellos podemos hacer nuestros trabajos cada día mejor. Se evidencia con registros de reuniones	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Nos aseguramos de la seguridad de nuestros empleados, tanto en lo ambiental, la salud, como en la seguridad laboral. Se evidencian a través de los equipos de trabajos que utilizan nuestros empleados, cuentan con su seguro de salud, los cuales se encuentran publicados en nuestra cuenta de Facebook: Ayuntamiento Las Palomas	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	En nuestra Junta garantizamos condiciones que le facilitan la conciliación de la vida laboral y personal de nuestros colaboradores. Se evidencian con las solicitudes de permisos, certificados médicos en los cuales certifican días de reposo.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Tomamos en cuenta las necesidades de los colaboradores más desfavorecidos o con discapacidad. Se evidencian a través de Recetas Médicas y canastillas entregadas a las esposas de empleados de escasos recursos.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Nuestros grupos de intereses, tanto sociales, culturales y deportivos cuentan con nuestro apoyo. Se evidencian en nuestra cuenta de Facebook: Ayuntamiento Las Palomas.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	En nuestra Junta Distrital tenemos identificados los socios clave del sector privado, como del sector privado. Como son los compradores, proveedores, sumistradores, entre otros. Se evidencian a través de Facturas de compras, contrataciones, entre otros.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		No se evidencia
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Impulsamos y organizamos las colaboraciones en conjunto con otras organizaciones del sector público. Se evidencian con las contrataciones de obras, compras entre otras y el trabajo mancomunado con EDENORTE y el INVI	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No tenemos identificadas las necesidades.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se evidencia
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se evidencia

8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No existe el intercambio
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Cumplimos con la selección de los proveedores con criterios de responsabilidad, para así poder cumplir con el tiempo establecido, ya que cumplimos con la ley. Se evidencian en los contratos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).		No se evidencia
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Exhortamos activamente a los ciudadanos a contribuir con la limpieza y organización de nuestro distrito, estableciéndoles los días de recogida de basuras por cada sector, así como reuniones con los diferentes grupos de intereses y así poder escuchar sus necesidades y requerimientos. Se evidencia con las reuniones realizadas, las imágenes se encuentran publicadas en nuestra cuenta de Facebook.	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	Periódicamente nuestro Director se reúne con los diferentes grupos de intereses para involucrarlos en la participación para la toma de decisiones dentro de la organización. Se evidencia en nuestra cuenta de Facebook.	

4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Contamos con un buzón de sugerencias y reclamaciones, para que todos los ciudadanos que nos visiten puedan así expresar sus sugerencias e inquietudes en cuanto a nuestra gestión. Se evidencia en nuestro buzón de sugerencia	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Nuestro Director y nuestra gestión es transparente en cuanto al buen funcionamiento de nuestra Junta. Se evidencian en las fotos de la rendición de cuenta, así como en los videos y en nuestra cuenta de Facebook.	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Algunos empleados del área de Recogida de basuras acudieron junto a los supervisores a la charla realizada por el Plan Dominicana Limpia, en lo que próximamente estaremos trabajando con la concientización en cuanto a la clasificación de los residuos. Se evidencias las fotos publicadas en nuestra cuenta de Facebook.	No contamos con la definición en cuanto a cómo se clasifican los residuos.
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	En nuestra Junta contamos con la información de los servicios que nuestra Junta ofrece. Se evidencian imágenes	No contamos con indicadores de calidad.
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Nos aseguramos de mantenernos lo más actualizado posible tanto el personal de limpieza, como el personal de los departamentos administrativos, para así poder darle la información clara, precisa y concisa al ciudadano o ciudadana, así como a los clientes con exactitud, cuando la requieran.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Contamos con la alineación de la gestión anciera con los objetivos estratégicos. Se idencia en la nómina mensual	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se evidencia
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Contamos con un sistema que va enlazado a DIGEPRES. (MUNICIPIA)	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Aseguramos la gestión rentable, ahorrando s recursos financieros usando una ntabilidad de costos y un sistema de control ciente. Se evidencia con el sistema de UNICIPIA.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Contamos con el sistema de planificación de ntrol presupuestario y de costos. Se idencia a través del presupuesto anual, esupuestos de proyectos, así como otros esupuestos.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Tenemos un equipo financiero que se carga de mantener el control financiero irector, tesorero, contador etc.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Formulamos nuestro Presupuesto anual tomando en cuenta el 40% del presupuesto participativo con las diferentes comunidades	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.		No se evidencia

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.		No contamos con ese tipo de sistema
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	Contamos con una página de Facebook donde publicamos nuestro día a día con las comunidades, la página es ayuntamiento las palomas	
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.		No se evidencia
4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	En esta Institución difundimos las informaciones internas, se evidencia con circulares, contamos con flotas y correo electrónicos	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).		No se evidencia
6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.	Tenemos una página de Facebook y estamos trabajando en la confección de una página Web	No tenemos rampa para discapacitados
7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	Cuando algún empleado deja la institución le retenemos sus datos e informaciones, evidencia expediente completo de cada empleado.	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Empleamos la tecnología ya que contamos con un sistema de un software que se mantiene interconectado a DIGEPRES	
2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.		No contamos con un tiempo de retorno de inversión.
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	Nos aseguramos de que nuestro personal administrativo utilice con seguridad la tecnología, así como sus capacidades.	
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.		No podemos evidenciarlo
5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.		No se evidencia
6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.		No se evidencia
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.		No lo tenemos
8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.		No lo tenemos

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).		No se evidencia
2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.	Aseguramos el uso eficiente, responsable y rentable de nuestras oficinas, evidencias fotos de las oficinas de la institución en Facebook	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	Aseguramos el mantenimiento eficiente de los edificios y despachos de los materiales usados, se evidencia en la hoja de mantenimiento.	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Garantizamos el uso eficaz y eficiente de los medios de transporte de esta institución y recursos energéticos, contamos con 3 camiones para recogida de basura, un vehículo para los estudiantes universitarios, un vehículo para mantenimiento de lámparas en las calles, etc.	
5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a	Este Distrito municipal tenemos parqueos disponibles para nuestros	

aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	empleados y para lo ciudadano /clientes, evidencia foto del área de parqueos Las instalaciones son usadas para reuniones con diferentes juntas de vecinos del Distrito, se evidencia con fotos en la página de facebook	No se evidencia

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.		No lo tenemos
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).		No lo tenemos
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.		No se evidencia
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.		No se evidencia

5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).		No se evidencia
6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.		No se evidencia
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,		No se evidencia
8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).		No se evidencia
9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).		No se evidencia
10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No lo tenemos
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de		No hemos realizado encuesta alguna

diversidad, etc.).		
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		No se evidencia
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se evidencia
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No se evidencia
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Aseguramos las informaciones de la institución, se evidencia en nuestros archivos	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.).	Contamos con un horario flexible, teléfono de la institución, correo electrónico, etc.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No lo tenemos aun

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.		No contamos con una cadena de prestación de servicios

2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		No lo hacemos, estamos en proceso
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Enviamos la ejecución trimestral al municipio cabecera, Digepres, Cámara de Cuentas, Contraloría General de la Republica y Contabilidad Gubernamental, se evidencia en nuestros archivos.	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se ha realizado aun
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencia
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Estamos trabajando para gestionar transversalmente en la gestión de los procesos de la organización, se evidencia el autodiagnostico en este Distrito.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la…..

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción
Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No hemos hecho tal medicion
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Involucramos a los ciudadanos clientes en procesos de trabajos, se evidencia en registro, actas y fotos en facebook	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).		No hemos hecho tal medición
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	El concejo Distrital se reúne 2 veces al mes y las sesiones son abiertas, se evidencia en el registro del Acta. Y respetamos el libre acceso a la información	
5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).		No hemos hecho tal medición
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).		No hemos hecho tal medición
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).		No hemos hecho tal medición
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.		No hemos hecho tal medición
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.		No hemos hecho tal encuesta
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No hemos hecho tal medición

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Nos reunimos con las Juntas de Vecinos para la elaboración del Presupuesto de cada año, se evidencia fotos en facebook	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Nos reunimos con las juntas de vecinos para el presupuesto participativo de las comunidades, se evidencia fotos en Facebook	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No hemos hecho tal medición
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No hemos hecho tal medición
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No hemos hecho tal medición

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	A partir de las 8 de la mañana, se evidencia en nuestros registros	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El de recogida de desechos sólidos 2 veces por semana por sector, el arreglo de lámparas en las calles cada vez que lo necesite, se evidencia fotos y comentarios en nuestro Facebook. El de Registro de documentos y solicitud de Certificación lo atendemos inmediatamente	
3. Costo de los servicios.	Ofrecemos aproximadamente 10 tipos de diferentes servicios entre los más destacados son el de recogida de desechos sólidos que implica un gasto para la institución aproximadamente de 4 millones y medio anual y el alumbrado de las calles, sin incluir	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	el mantenimiento de los vehículos, se evidencia en el Presupuesto anual. Contamos con un personal disponible para dar inmediatamente el servicio, se evidencia el libro de registro .	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Contamos con una página de Facebook, correo electrónico y los encargados departamentales cuenta con la disponibilidad de una flota telefónica.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.		No se evidencia
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.		No se evidencia
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No tenemos ningún proceso judicial hasta la fecha
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		No hemos tal medición

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

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

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.
Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).		No hemos hecho tal medición
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No hemos hecho tal medición
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Nos reunimos con las Juntas de vecinos y tratamos las diferentes problemáticas de las comunidades, se evidencia fotos en facebook	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.		No hemos hecho tal medición
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	El Director dispone de 2 días a la semana para atender las consultas y citas de los ciudadanos clientes, se evidencia mediantes recibos de comunicación	
6. La responsabilidad social de la organización.	Contamos con un alto grado de responsabilidad social, se evidencia con becas a estudiantes universitarios, ayudas a familias de escasos recursos, etc.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No hemos hecho tal medición
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la		No hemos hecho tal medición

organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No hemos hecho tal medición No hemos hecho tal medición No hemos hecho tal medición

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.		No hemos hecho tal medición No hemos hecho tal medición No hemos hecho tal medición No hemos hecho tal medición

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.		No hemos hecho tal medición No hemos hecho tal medición No hemos hecho tal medición

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).		No se ha medido
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).		No hemos realizado ninguna encuesta
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).		No hemos hecho tal medición
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.		No se evidencia
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.		No contamos con herramientas necesarias
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).		No se ha medido
7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).		No hemos hecho tal medición
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No se evidencia
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades		No se evidencia

relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	Apoyamos el 90% de las actividades deportivas de nuestro Distrito, nos involucramos en las celebraciones de las diferentes escuelas, así como también religiosas, se evidencia con fotos en nuestra página de Facebook	
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).		No se evidencia
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).	Tenemos un gran impacto económico, se evidencia en el transporte público a estudiantes universitarios y ayuda a la asociación estudiantil	
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de	En nuestro Distrito contamos con áreas bien acondicionadas se evidencia en las áreas verdes y así mismo damos fiel seguimiento a remozamientos de áreas recreativas, también se evidencia en el pacto eléctrico con la empresa EDENORTE	

residuos potencialmente tóxicos, etc.).		
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No hemos hecho tal medición
6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.		No se evidencia
7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	A los ciudadanos clientes les facilitamos las informaciones solicitadas por ellos	No hemos realizado tal medición
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	Nuestros munícipes participan de manera activa, se evidencia con la participación de campeonatos de basquetbol, softbol y torneos de dominós entre otros se evidencia con fotos	No se evidencia tal medición
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el		N o se evidencia

medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).		
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Tenemos buenas relaciones con las autoridades relevantes, se evidencia con foros y reuniones con los actores principales de la comunidad	
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se evidencia
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	apoyamos a las personas que requieren nuestra ayuda se evidencia con ayuda a envejecientes, compra de materiales de construcción para donarlos a personas necesitadas, ayudas sociales y becas a estudiantes de bajo recursos	
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	Apoyamos a los empleados y las personas en desventajas, se evidencia con operativos de limpieza, operativos de fumigación se evidencia en fotos en nuestro facebook	
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	Apoyamos la participación social de los ciudadanos/clientes, y otros grupos de interés y empleados). Se evidencia con los operativos preventivos que involucran otras organizaciones y los empleados, además jornadas de limpiezas	
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	El Director de esta Junta ha participado en varias conferencias con diferentes grupos entre ellos FEDODIM, FEDOMU, Congresos de la Liga Municipal Dominicana, Medio Ambiente, etc.	No tenemos la cantidad
9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados		No se evidencia

(número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	Hicimos un trabajo en conjunto con el Ministerio de Invivienda en donde realizamos un operativo de reparación de casas en todo el Distrito, se repararon alrededor de 50 casas	Necesitamos que otros Ministerios del Gobierno nos extiendan la mano para continuar con tan importante y necesario operativo

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).		No se evidencia
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No hemos hecho tal medición
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No hemos hecho tal medición
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		No hemos hecho tal medición
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.		No hemos hecho tal medición
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No hemos hecho tal medición
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.		No hemos hecho tal medición

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.		No hemos hecho tal medición
2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).		No hemos hecho tal medición
3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.		No hemos hecho tal medición
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No hemos hecho tal medición
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).		No hemos hecho tal medición
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No hemos hecho tal medición
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.		No se ha realizado
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No se ha realizado
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	En la Junta Distrital Las Palomas el nivel de cumplimiento del presupuesto es de 90 %, evidencia, informe de ejecución presupuestaria	
10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.		No se ha realizado
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No tenemos la medición

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