

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

Sector Municipal

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

JUNTA DISTRITAL LAS GALERAS

**FECHA:**

22 04 2025

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 la 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.

Documento Externo  
SGC-MAP

GUÍA CAF SECTOR MUNICIPAL 2020  
Página 2 de 60

## 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 una Autoevaluación efectiva, 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 la 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

Considere qué están 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<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></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>Realizado bajo los reglamentos de la constitución y objetivos de desarrollo, con la participación de colaboradores y diferentes actores sociales con el objetivo de fortalecer la institución y cumplir con las diferentes estrategias nacionales.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Misión, visión y valores publicados en el portal institucional.<br/><a href="https://juntadistritallasgaleras.gob.do/wp-admin/">https://juntadistritallasgaleras.gob.do/wp-admin/</a></p> | <p>No lo tenemos colgado en el local del ayuntamiento.</p>  |
| <p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>   | <p>Comprometidos con el fortalecimiento institucional, hemos desarrollado un marco de valores ajustados a las mejores practicas con el objetivo de fortalecer la gestión tanto interna como externas.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Colgado en el portal institucional.</p>   |   |
| <p>3) 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>Tenemos colgada nuestra misión visión y valores en el portal institucional para fines de consultas, tanto para colaboradores como para otras partes interesadas.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Pagina institucional.</p>   | <p>No esta evidenciado, que se haya socializado está pendiente para la socialización con el personal, y otras partes interesadas.</p> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.</p> |   | <p>No existe evidencias, de socialización de la misión y valores.</p> |
| <p>5) Procuran contar 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>Contamos con el sistema de compras y contrataciones, se utiliza el portal transaccional de la DGCP para llevar a cabo procesos de compras transparentes.<br/>Se publica mensualmente en el portal web institucional, todas las compras realizadas mensualmente.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>* procesos de compras registrados en el portal transaccional de la DGCP.</p> |   |
| <p>6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).</p>  | <p>La directora Distrital, se reúne periódicamente con el personal directivo y mensual con el personal de la institución estableciendo un tema en particular.</p> <p>Evidencias: Convocatoria, fotos y listado de asistencia</p>  |   |

Comentado [u2]:

Comentado [u1]:

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

Documento Externo  
SGC-MAP

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p> | <p>Existe la estructura organizacional aprobada, bajo la resolución No. 12-2023.</p> <p>Evidencia: La resolución esta colgada en la plataforma del SISMAP y en el ayuntamiento en físico.</p>  | <p>Aun no se ha alineado la nomina con el organigrama aprobado.</p> |
| <p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>   | <p>Fue elaborado con el acompañamiento del MAP, Evidencia: Resolución No.03-2023 Manual de organización y funciones, en físico Y en la plataforma del SISMAP.</p>  |   |
| <p>3) Definen 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>Se realizan reuniones mensuales para trabajar en los indicadores necesarios para mejorar el desempeño.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>fotos</p>  |   |
| <p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>   | <p>La alcaldesa Distrital pertenece al consejo provincial de <u>desarrollo</u>.</p> <p><a href="#">Ministerio de Economía ofrece apoyo al consejo municipal en Samaná   Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)</a></p> |   |
| <p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los municipios y clientes.</p>   | <p>Actualmente la entidad es monitoreada en el SISMAP Municipal que se encarga de medir el rendimiento de la Junta.</p> <p>Evidencia: SISMAP Municipal.</p>  |   |

Comentado [u3]:

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>6) Usan sistemas de información 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>Contamos con un sistema de administración financiera que facilita la realización de las actividades y el control de las mismas.</p> <p>Evidencia: SIAFIM,</p>   |  |
| <p>7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p> | <p>Está encabezada por la Alcaldesa, periódicamente realizamos reuniones para verificar el rendimiento</p> <p>El responsable de Libre Acceso a la Información Desde julio 2024.</p> <p>Evidencia: Comunicación en julio 2024, con la designación por la Alcaldesa, del enlace en SISMAP. Fotos. Archivos digitales almacenados en nuestro sistema.</p> |  |
| <p>8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> | <p>El Distrital Municipal De Las Galeras, recibimos por parte del técnico asignado por el MAP, el entrenamiento para trabajar la metodología del CAF. Iniciamos por primera vez la implementación del autodiagnóstico con la metodología CAF.</p> <p>Evidencias: Convocatoria, Listado de asistencia y fotos.</p>                                      |  |
| <p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>   | <p>Contamos con los portales institucionales y las redes sociales y correos institucionales.</p> <p>Evidencias: redes y portal</p>   |  |
| <p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>   | <p>Utilizamos las oficinas para las reuniones ya que están habilitadas y acondicionamientos necesarios para dichas actividades.</p> <p>Evidencias: fotos, recibos de pagos de servicios de comunicaciones, listado de capacitaciones durante el 2024</p>   |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> | <p>La comunicación externa la manejamos a través de los siguientes mecanismos de comunicación, Murales, Portal Web, Boletín, Perifoneo, redes sociales, reuniones periódicas en la comunidad.</p> <p>La interna funciona con encuentros con nuestros colaboradores, la web institucional, grupo de WhatsApp, Memorándum, Correo electrónicos.</p> <p>Evidencias. Fotos del mural, redes, boletín, digital</p> |  |
| <p>12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>  | <p>Nuestros colaboradores han sido capacitados en diferentes áreas, con la finalidad de mantener la innovación y mejora continua.</p> <p>Evidencia: Certificaciones, convocatorias y solicitudes de capacitaciones.</p>   |  |
| <p>13) 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>Siempre mantenemos comunicaciones constantes con los colaboradores y otros actores sociales a través de reuniones y encuentros puntuales con las áreas, para las mejoras continuas.</p> <p>Evidencias:<br/>Minutas</p>   |  |

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <p>1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> |   |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.</p> | <p>La alcaldesa Distrital muestra un accionar apegada a los estándares ético de los valores, está presente en la mayoría de las actividades de la comunidad y mantiene involucrado al equipo de la Junta Distrital.<br/>EVIDENCIAS:<br/>*Listado de gestión realizadas con entidades gestoras ligadas a la transparencia.<br/>*Listado de actividades realizadas con la comunidad como las asambleas de PPM entre otras.</p> |  |
| <p>3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de 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>Se promueve una cultura de respeto y confianza mutua entre líderes y colaboradores, con medidas para evitar todo tipo de discriminación en reuniones sostenidas.<br/>EVIDENCIA:<br/>*registro de participación en los encuentros.<br/>*conversaciones grupo de WhatsApp.</p>  |  |
| <p>4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.</p>   | <p>La Alcaldesa informa y consulta de forma periódica a los colaboradores los temas relacionados con cada departamento.<br/>EVIDENCIA:<br/>*Fotos de reuniones.<br/>*publicaciones en las redes sociales.</p>  |  |
| <p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>  | <p>Se apoya a los colaboradores a través de capacitaciones facilitadas por el INAP, para mejorar así el desempeño de sus funciones<br/><br/>EVIDENCIAS:<br/>Certificado de participación.<br/>Listado de asistencia.<br/>Fotos.</p>  |  |
| <p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>  | <p>Se motivan y animan a los colaboradores dándoles participación como parte del equipo coordinador en la planificación de proyectos y actividades.<br/>EVIDENCIAS:<br/>*Fotos de reuniones para la coordinación de eventos y actividades.</p>   |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | *Conversaciones a través de WhatsApp.  |  |
| 7) 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). | El departamento de Recursos Humanos de la Junta Distrital, busca los medios para que los colaboradores obtengan capacitaciones que les permitan ampliar sus conocimientos y capacidades a través de cursos y talleres impartidos por el INAP, Liga Municipal entre otras instituciones.<br>EVIDENCIAS:<br>*Certificados de dichos Cursos y Talleres. |  |
| 8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.  |  | No tenemos evidencias de ajustes de salarios o bonificaciones. En lo que va de gestión se reconoce de manera verbal el esfuerzo de cada colaborador. |

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> | <p>La Junta Distrital, lleva a cabo la práctica del presupuesto participativo, donde se analizan las distintas necesidades del territorio, dando participación a los comunitarios para expresar las necesidades de los diferentes sectores.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Asambleas comunitarias y asambleas de cabildo abierto.</p> |                        |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>  | <p>La Junta Distrital desarrolla programas donde involucra las diferentes autoridades de la comunidad, como son los presidentes de la junta de vecinos, confraternidad de pastores.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Listados de reuniones con las diferentes autoridades.</p>  |                        |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.  | La Junta Distrital realiza la formulación de su presupuesto anual, tomando en cuenta las necesidades de obras planteadas por las comunidades en el Presupuesto Participativo, en un análisis de las necesidades que la misma Junta considera relevantes, basado en la identificación de iniciativas que apoyen políticas públicas de los ejes institucional, social, económico y medioambiental.<br>EVIDENCIAS:<br>* Acta de presupuesto aprobado para el año 2025, que cubre los aspectos citados. |   |
| 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.   |   | No se ha realizado el alineamiento del desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales y las decisiones políticas. |
| 5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.). | La Junta Distrital, mantiene una constante interacción con la comunidad a través de las diferentes reuniones con las Juntas de Vecinos.<br><br>EVIDENCIA:<br>Fotos y listados de asistencia a reuniones con las Juntas de Vecinos.  |   |
| 6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.  | Se participa en actividades en conjunto con FEDODIN, en la asamblea eleccionaria de la federación, donde la Alcaldesa fue elegida como miembro de la directiva.<br>Se ha participado en reunión con el CEBSE.<br>Para presentar el proyecto restauración de vegetación costera del distrito.<br>EVIDENCIAS:<br>Fotos en las distintas redes sociales.   |   |
| 7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de   | La Junta Distrital, promueve el conocimiento público y vela por la reputación de la organización y sus  |   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda. | servicios mediante las diferentes plataformas como páginas web institucional, redes sociales.<br><br>EVIDENCIA:<br>Acceso a la página web, Redes Sociales. |  |
|---|--|--|

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

**Considere lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente:**

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales. | Se realizan análisis y se emiten ordenanza y resoluciones que regulan el buen funcionamiento territorial.<br>EVIDENCIAS:<br>Resoluciones.<br>Actas y Ordenanza.<br>Fotos.   |                 |
| 2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.   | En la Junta Distrital están organizado e identificados, los distinta grupos de interés, como son: juntas de vecinos, asociación de moto concho, clubes de madres, Asodega<br>Asociación de trasportista confraternidad de pastores, liga deportiva.<br><br>EVIDENCIAS:<br>*Listados de Juntas de Vecinos<br>*Registro de Club de Madres<br>*Asociación de Moto conchos<br>*Ligas Deportivas |                 |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.                             | La Junta Distrital se reúne periódicamente con el concejo de regidores para tratar temas en beneficios de cada uno de los sectores de la comunidad.<br>EVIDENCIAS:<br>*Fotos de las reuniones y minutas. |  |
| 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. | Los colaboradores han sido capacitados en la metodología del CAF y actualmente se está llevando a cabo el proceso de autoevaluación.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Registro de participación y fotos             |  |
| 5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.  | La Junta Distrital implementa todo el proceso del PPM.<br>EVIDENCIAS:<br>Asambleas comunitarias y de cabildo abierto.<br>Fotos de las asambleas.<br>Listado de participación.                            |  |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|---|--|---|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p> |  | No hay evidencias de la revisión de la misión visión y valores. |
| <p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>  | <p>La Junta Distrital involucra a los diferentes grupos de la sociedad a través de encuentros comunitarios, reuniones, asambleas de presupuesto participativo, reuniones interinstitucionales.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Informes, minutas y fotos.</p> |   |

Documento Externo  
SGC-MAP

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | Listado de asistencia.<br>Asamblea comunitaria.   |  |
| 3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.  | La Junta Distrital realiza acciones de defunción para garantizar la incorporación de las comunidades en el proceso de elaboración del presupuesto participativo.<br>EVIDENCIAS:<br>Asambleas comunitarias, de delegados, cabildo abierto, comisión de seguimiento, Actas de conformación y listado de asistencia. |  |
| 4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local. |   | No, hay evidencias, de haber conformado la comisión de género. |
| 5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.  | La junta distrital periódicamente realiza reforestación, talleres, operativo de limpiezas y firma de acuerdos para el manejo de las áreas protegidas.<br>EVIDENCIAS:<br>Talleres, fotos y acuerdo en físico en el ayuntamiento  |  |
| 6) 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.                       | Se elabora el presupuesto tomando en consideración el cumplimiento de todas las obligaciones y diferentes actividades prevista a desarrollar durante el año.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Presupuesto 2024   |  |

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes | Áreas de Mejora |
|----------|----------------|-----------------|
|----------|----------------|-----------------|

Documento Externo  
SGC-MAP

|  | <b>(Detallar Evidencias)</b>   |  |
|--|--|--|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></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; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p> | <p>Se definen las prioridades y atendiendo a estas la junta Distrital implanta la formulación del presupuesto, la ejecución presupuestaria y la programación de las obras y las actividades a realizar durante el año.</p> <p>Evidencias:<br/>           *Presupuestos formulados 2024<br/>           *Ejecuciones presupuestarias hasta diciembre 2024<br/>           *plan de inversión municipal.</p> |  |
| <p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>   | <p>Se a distribuido y se le han asignado las tareas a cada área para la elaboracion de la evidencia correspondiente al SISMAP.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>           Designaciones.<br/>           Correos.<br/>           Fotos.<br/>           Reuniones.</p>  |  |
| <p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>   | <p>La Junta Distrital mantiene una rendición de cuenta eficaz, mediante distintos medios.</p> <p>Evidencias:<br/>           Memorando, mural informativo físico, boletín digital, redes sociales y pagina web institucional.</p>   |  |
| <p>4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p>  | <p>La junta distrital realiza asamblea con los diferentes grupos de interés, donde se socializan los logros y metas alcanzados, se rinde cuentas de lo realizado y se tratan temas de mejora para la comunidad.</p> <p>Evidencias:<br/>           *Registro de participación de reuniones.<br/>           *Fotos.</p>  |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| 5) 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. | La Alcaldesa realiza reuniones periódicas para Mantener un monitoreo, medir y evaluar los logros de la organización y para realizar los ajustes y cambios necesarios con cada responsable de los distintos departamentos.<br>EVIDENCIAS:<br>Fotos.<br>Listados de asistencias |  |
|--|---|--|

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|---|---|---|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.   |   | No hay evidencia de un proceso formal de identificación de las necesidades de cambio y posibles oportunidades de cambios de innovación. |
| 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, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc. | La junta Distrital realiza intercambios de buenas prácticas con los ayuntamientos de la región para temas relacionados con la gestión de Recursos Humanos entre otros como, este documento de auto diagnostico CAF.<br>Evidencias:<br>*fotos<br>* reuniones.<br>*conversaciones de WhatsApp,<br>*documento de auto diagnostico CAF. |   |
| 3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.  |   | No existe una política de innovación implementada en la Junta Distrital.  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| 4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado. | La Alcaldesa Distrital promueve y cree en la incorporación de ideas innovadoras propuesta por los colaboradores, en busca de la mejora continua en los servicios ofrecidos a la ciudadanía o a los municipios.<br>Evidencias:<br>*Minutas de reuniones.   |  |
| 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.   | La Junta Distrital cuenta con el presupuesto aprobado y prevé en su plan de compras la disponibilidad de los recursos.<br>*Evidencias acta de la aprobación del presupuesto 2025.<br>*Plan anual de compras.  |  |
| 6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.  | La Junta promueve el uso de herramientas tecnológicas supliendo las oficinas de computadoras y conectividad a internet Utiliza un software para la contabilidad, cuenta con redes sociales, un sistema de flota telefónica y una página web de dominio institucional y un monitor ubicado en la recepción.<br><br>Evidencia:<br>*Fotos de las oficinas.<br>*redes sociales.<br>*pagina web.<br>*portal institucional.<br>*oficina de libre acceso a la información. |  |

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considere lo que 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<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|-----------------------|--|-----------------|
| La Entidad Municipal: | En el área de RR.HH. analiza anualmente las necesidades de capacitación del personal.<br>Evidencias: |                 |

Documento Externo  
SGC-MAP

|   |  |   |
|---|--|---|
| 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.  | Plan de capacitación elaborado y cargado en la plataforma SISMAP (indicador 1.05)  |   |
| 2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro. | La institución cuenta con un código de vestimenta tanto interno como externo. Contamos con un libro para el reporte de asistencia, y contamos con un memorando con las recomendaciones de cumplimiento de los horarios y asistencias, también cuenta con la flexibilidad para su personal.<br>Evidencias:<br>*Libro de asistencias.<br>*Formularios de permisos<br>*Constancia de permiso. |   |
| 3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.  |  | No existe evidencia de que exista un manual, donde se establezcan las diferentes políticas de Recursos Humanos. |
| 4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.  | Los diferentes encargados departamentales Poseen las competencias necesarias para lograr la misión, visión, y valores de la institución además tienen las habilidades sociales de liderazgo y digitales de innovación.<br>Evidencias:<br>Expedientes de cada colaborador.  |   |
| 5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.  | Los colaboradores son evaluados anualmente y en base a los resultados, si son favorables pueden ser incentivados o ascendidos.<br><br>Evidencias:<br><br>*carta de ascenso o cambios de puestos.   |   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>  | <p>El departamento de Recursos Humanos monitorea el proceso de evaluación de desempeño, cuidando que se cumplan a todas las fases, utilizando las herramientas previas para la entrevista y el registro de acciones o conductas relevantes y con oportunidad de mejora.</p> <p>Evidencias:<br/>*Formularios de acciones relevantes.<br/>*formularios de evaluación.</p> |  |
| <p>7) 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> | <p>En la Junta Distrital contamos con un sistema donde podemos conseguir los datos de los colaboradores por sexo lo que facilita la definición de necesidades a partir del genero del colaborador.</p> <p>Evidencias:<br/>Certificación de designación, Listado desagregado de empleado, Informe de actividad, Plan anual de capacitación.</p>                          |  |

**SUBCRITERIO 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b><br/>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>Se implementa mediante las capacitaciones que se desarrollan durante todo el año a por el INAP a través del MAP E INFOTEP para mejorar la competencia de cada empleado.<br/>Evidencia:<br/>certificado y listado de asistencia</p> |                 |
| <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>  | <p>El área de Recursos Humanos realiza su proceso de reclutamiento de personal orientado con las necesidades de la institucionalidad de la junta distrital.<br/>EVIDENCIAS:<br/>Currículo de los colaboradores.</p>                   |                 |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | Certificados de capacitaciones.   |  |
| 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).   | El PAC incluye algunas iniciativas de formación innovadora, aunque su alcance es limitado, el PAC contempla la identificación de necesidades de capacitación y establece planes de desarrollo de competencias individuales, enfocándose en áreas clave como la gestión municipal y el desarrollo de liderazgo.  |  |
| 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales. | Evidencias:<br>Evaluaciones de programas de formación.<br>Planes individuales de desarrollo.<br>Reportes del PAC.   |  |
| 5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.  | El PAC incluye programas de mentoría para nuevos empleados, aunque su implementación es limitada y no llega a todos los sectores de la organización.<br>Evidencias:<br>Programas de mentoría, registros del PAC.  |  |
| 6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.  | La Alcaldesa Distrital aplica la movilidad interna y externa de los Colaboradores.<br>Evidencia:<br>Acción de personal  |  |
| 7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).                                   | La Junta Distrital anualmente elabora el plan de formación al personal y se asegura el presupuesto para la implementación, se incluye métodos modernos tales como formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal.<br>Evidencias:<br>Plan anual de capacitación con el INAP, SISMAP Municipal. |  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   |   |
| 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.                          |   | No hay evidencias de 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.         |
| 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. |   | No existe evidencia de una evaluación en el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio. |
| 10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.   | Se le Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, realizando reuniones consensuando los resultados y estableciendo objetivo a lograr.<br>Evidencias:<br>Formulario de evaluación de desempeño firmado por cada colaborador. |   |

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></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, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p> | <p>La Alcaldesa Distrital realiza reuniones periódicas, con el personal, donde se promueve una cultura de dialogo y una comunicación abierta y se fomenta el trabajo en equipo, en dicho encuentro se contemplan los acuerdos, mejoras y compromisos y son socializadas.</p> <p>Evidencias:<br/>Convocatorias a reuniones.<br/>Listado de asistencias.<br/>Minutas.</p> |   |
| <p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>   |   | <p>No existe evidencia del POA, por el cual no contamos con un levantamiento de los procesos esenciales de la Junta Distrital, ni que se trabaje en actividades para la mejora e involucramiento en la gestión.</p> |
| <p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>   | <p>La Alcaldesa Distrital siempre incorpora la visión de los colaboradores impulsando un enfoque democrático con respeto a los objetivos institucionales y se realizan reuniones para medir los avances en cuanto las tareas asignadas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <p>Minutas de reuniones llevada a cabo donde se plante las acciones de la gestión.</p>                   |   |
| <p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>  | <p>En la Junta Distrital se le proporciona a los colaboradores carnets y uniforme.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Carnets.<br/>Uniforme.</p>  |   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas. |  | No se evidencia que se realice encuesta para medir el clima laboral. |
| 6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.   | Se evidencia buenas condiciones ambientales en el entorno laboral, con el uso de aire acondicionado, ventiladores portátiles, internet, buena iluminación, herramientas de trabajo, materiales y seguridad física.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Fotos.  |  |
| 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   | La Junta Distrital tiene flexibilidad con sus colaboradores y se asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados.<br><br>EVIDENCIA:<br>Registro de contratación de personal en la nómina.<br>Formulario de permiso. |  |
| 8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.  | La Junta Distrital facilita a los colaboradores permisos o licencias médicas.<br><br>Evidencia:<br>Certificado de Licencias Médicas.<br>Registro de permisos por RRHH.   |  |
| 9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.   | La Junta Distrital facilita atención especial a los empleados que por su condición física lo requieren, dando flexibilidad de horarios.<br><br>EVIDENCIA:<br>Permisos.   |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | Licencias médicas.   |  |
| I0) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas). | La Junta Distrital recompensa y reconoce a los colaboradores con bonos e incentivos por desempeño y con la participación en diversas actividades sociales como: día de la madre, día del padre, entre otras.<br><br>EVIDENCIA:<br>Comprobantes de los bonos e incentivos.<br>Fotos de las distintas actividades. |  |
| I1) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.  | La Junta Distrital cuenta con un comité gestor de la Asociación de Servidores Públicos (ASP), donde crea espacios que permitan el aporte de ideas, sugerencia y opiniones para el bienestar de la gestión.<br><br>EVIDENCIA:<br>Fotos.<br>Listado de conformación de comité para ASP.                            |  |

#### CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

**Considere lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:**

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>I) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución. | La Junta Distrital tiene identificado los diferentes grupos de interés y existe con ellos una buena relación de colaboración.<br><br>EVIDENCIA:<br>Fotos.<br>Listado de asistencia.<br>Recibos de compra.<br>Acuerdos con diferentes instituciones. |                 |

Documento Externo  
SGC-MAP

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> | <p>Se ha realizado diferentes acuerdos interinstitucionales con el fin de lograr objetivos que beneficien a ambas partes.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Acuerdo con la universidad INTEC.<br/>Acuerdo con la compañía de Luz Y fuerza.</p>   |  |
| <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>   | <p>Tenemos identificados cuales son las responsabilidades que le corresponde a cada una de las partes del acuerdo y hemos podido evaluar el resultado producto del mismo.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Acuerdo con la universidad INTEC.<br/>Acuerdo con la compañía de Luz Y fuerza.</p> |  |
| <p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>   | <p>Tenemos identificada dentro de los grupos de intereses instituciones privadas con las cuales hemos desarrollado alianzas.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Acuerdo con la universidad INTEC.<br/>Acuerdo con la compañía de Luz Y fuerza.</p>  |  |
| <p>5) Aseguran 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>  | <p>Realizamos compras apegado a lo establecido a la ley 340-06 de Compra y Contrataciones Publica.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Listado de proveedores.<br/>Facturas de compras.<br/>El portal institucional.</p>   |  |

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

| Ejemplos                            | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-------------------------------------|---|-----------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> |   |                 |

Documento Externo  
SGC-MAP

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p> | <p>La Junta Distrital realizamos todo el proceso del presupuesto Participativo con la participación de las comunidades y todos los grupos de interés donde son escuchadas cada una de las necesidades y la búsqueda de soluciones.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Fotos.<br/>Listados de asistencias.<br/>Asamblea comunitaria.</p> |  |
| <p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>  | <p>La Junta Distrital realizamos todo el proceso del presupuesto Participativo con la participación de las comunidades y todos los grupos de interés donde son escuchadas cada una de las necesidades y la búsqueda de soluciones.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Fotos.<br/>Listados de asistencias.<br/>Asamblea comunitaria.</p> |  |
| <p>3) 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>Tenemos colgada la información sobre los servicios ofrecidos en el portal institucional para conocimiento de todo los interesados.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Portal institucional.<br/>Páginas web.<br/>Redes sociales.</p>   |  |

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

Documento Externo  
SGC-MAP

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></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 (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p> | <p>En la Junta Distrital cumplimos con los objetivos estratégicos y todos se encuentran plasmado en presupuesto en cumplimiento de todas las normativas vigentes.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Presupuesto.</p>                                       |  |
| <p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>  |   | <p>No cotamos con una escala salarial.</p> |
| <p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>   |   | <p>No tenemos evidencia.</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>Se realizan evaluaciones para conocer el impacto de las decisiones de manera que esta no afecte el presupuesto de la institución.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>reducción 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, presupuestos participativos.</p>                                       | <p>Contamos con Presupuesto Participativos donde se escuchan las necesidades y expectativas de los ciudadanos clientes y diferentes grupos de interés.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Asamblea comunitaria.<br/>Fotos.<br/>Listados de asistencias.</p> |  |
| <p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>   | <p>Se descentraliza las responsabilidades financieras estableciendo controles a través de la dirección.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>designación de tesorero.</p>   |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).</p> | <p>Publicamos mensualmente todas la informaciones financieras y presupuestarias a través del portal institucional.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Portales institucionales.<br/>Fotos.<br/>Redes sociales.</p> |  |
|---|--|--|

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|--|------------------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> | <p>la Junta Distrital de Las Galeras cuenta con sistema para la gestión de Recursos Humanos, un sistema para la gestión financiera y también cuenta con un sistema de compra.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Sistema SIAFIM</p>  |                        |
| <p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>   | <p>La Junta Distrital cuenta con buen manejo y control de todas las informaciones que son recopiladas de diferentes actividades realizada por la Junta y los diferentes departamentos.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Boletines informativos.<br/>Minutas.<br/>Registro de formulario.<br/>Estadística de solicitud mensuales.</p> |                        |
| <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>   | <p>Sacamos el máximo provecho de la tecnología tanto para recibir diferentes capacitaciones, reuniones y promover la gestión.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>   |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | Fotos.<br>Certificados.<br>Página Web.<br>Portal constitucional.   |  |
| 4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.   | Hemos realizados trabajo en colaboración con loa otros gobiernos locales de la región para trabajar el plan anual de capacitación y temas relacionado con la gestión de Recursos Humanos.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Plan anual de capacitación.<br>Chat de WhatsApp.                     |  |
| 5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal. | Se publica periódicamente todas las informaciones cumpliendo con los plazos establecido en la ley, en diciembre del 2024 nos encontráramos en la posición no.13<br><br>EVIDENCIAS:<br>Portal de transparencia.<br>Boletines informativos.<br>Informe SISMAP municipal diciembre 2024 |  |
| 6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.   | Se retine la información de manera que no se paralizan los procesos y se garantiza la continuidad de los trabajos.<br><br>EVIDENCIA:<br>Anotaciones.   |  |

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

Documento Externo  
SGC-MAP

|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>   | <p>Contamos con internet y equipos tecnológicos en cada oficina para garantizar una mayor efectividad en el cumplimiento de las tareas y una repuesta mas eficiente a la demanda los munícipes.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Fotos.<br/>Flotas.</p>   |                       |
| <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>  |  | No se evalúa.         |
| <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>   |  | Aun no se implementa. |
| <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>  | <p>Nos apoyamos en la tecnología para realizar nuestra labor mas efectiva y con mayor impacto en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos brindándole de igual forma un mayor acceso a las informaciones más relevante.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Portal Institucional.<br/>Redes sociales.<br/>WhatsApp.</p> |                       |
| <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés</p> |  | No se implementa.     |

|  |  |   |
|--|--|---|
| 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.   |  | No se implementa.                                   |
| 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. |  | Aun no se toma en cuenta el impacto socioeconómico. |

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b>                     |
|---|--|--|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales). | Se garantiza que todos los equipos e instalaciones estén en condiciones óptima para el buen funcionamiento.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Fotos. |  |
| 2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.   | Se garantiza que todos los equipos e instalaciones estén en condiciones óptima para el buen funcionamiento.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Fotos. |  |
| 3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.         |  | No se aplica la política de ciclo de vida. |
| 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.  | Se le facilita con facilidad el espacio para la realización de diferentes actividades tanto recreativa como educativa y sociales.        |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | EVIDENCIAS:<br>Fotos.<br>Invitaciones.  |  |
| 5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.  | Se garantiza un uso eficiente ajustándonos al presupuesto y las necesidades.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Factura de la luz.<br>Factura de combustible.<br>Registro de solicitud.<br>Libro de seguimiento. |  |
| 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, rampa para personas con alguna discapacidad. | La Junta se encuentra en un lugar de fácil acceso, cuenta con estacionamiento de manera que es fácil acceder a ella.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Calle principal avenida playa grande.<br>Fotos.          | No contamos con rampa para discapacitados. |

#### CRITERIO 5: PROCESOS.

**Considera 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<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>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. | Constantemente identificamos las diferentes necesidades para ajustar los procesos y de esa forma brindar servicio de mayor impacto a los grupos de interés y facilitando la ejecución por parte del personal.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Fotos.<br>Minutas.<br>Formulario de asistencia. |                 |

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|   |  |                         |
| 2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.  | Tenemos a disposición de los usuarios todos los datos relacionados con los procesos que se realizan en la Junta.<br>EVIDENCIAS:<br>Formulario.<br>Mural informativo.   |                         |
| 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. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.) | Se analizan los procesos y se hacen las investigaciones de lugar para mitigar los riesgos y asegurar el cumplimiento tanto de los objetivos de la organización como las expectativas de los clientes.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Permisos de construcción.<br>Paralización de obra. |                         |
| 4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.  | Hemos identificado a cada uno de los encargados de los servicios y se le asignan responsabilidades y se evalúan periódicamente<br><br>EVIDENCIA:<br>Fotos<br>Designación.  |                         |
| 5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.   |  | Aun no se ha realizado. |

|   |   |                                   |
|---|---|-----------------------------------|
| 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.                  | A través del programa de cara al ciudadano se realizan reuniones con los diferentes grupos de interés para recolectar información relevante que procura de mejorar la prestación de servicio en la institución.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Fotos.<br>Listado de asistencia.<br>Noticia en el portal de transparencia.<br>Invitaciones. |                                   |
| 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. |   | No contamos con carta compromiso. |
| 8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).   |   | Aun no se realiza.                |

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>                                |
|---|---|---|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización. |   | No se gestiona activamente el ciclo de vida completo. |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando 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, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p> | <p>A través del programa de cara al ciudadano se realizan reuniones con los diferentes grupos de interés para recolectar información relevante que procura de mejorar la prestación de servicio en la institución.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Fotos.<br/>Listado de asistencia.<br/>Noticia en el portal de transparencia.<br/>Invitaciones.</p> |   |
| <p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>   | <p>Desde la Juntas buscamos satisfacer las necesidades a todo el ciudadano sin ningún tipo de discriminación.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Las diferentes solicitudes.</p>   |   |
| <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablonas de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>   |  | <p>A un no los hemos implementados.</p> |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

Documento Externo  
SGC-MAP

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p> | <p>Se coordinan trabajos en alianza con los diferentes gobiernos locales de la región para la realización de intercambio de información orientados principalmente en la gestión de recursos humanos y otros proyectos comunes.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Chat de WhatsApp.<br/>Correos.<br/>Plan de capacitación anual.</p> |                             |
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>  |  | No se ha realizado.         |
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>   |  | No se ha realizado.         |
| <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>  |  | No se ha creado incentivos. |
| <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 un grupo de WhatsApp donde se realiza denuncias y quejas con otras instituciones donde se coordinan soluciones conjuntas.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Fotos.<br/>Grupo de WhatsApp.</p>  |                             |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados. | Tenemos un grupo de WhatsApp donde se realiza denuncias y quejas con otras instituciones donde se coordinan soluciones conjuntas.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Fotos.<br>Grupo de WhatsApp. |  |
|---|--|--|

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

**Considere lo que la entidad del gobierno local 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

##### 1. Resultados de la percepción general de la organización respecto a:

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b><br>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.                                   | 98% de los munícipes valora como positiva la gestión y se sienten satisfechos con las ejecutorias que se realizan desde la misma.<br><br>Evidencia: buzón de sugerencia   |                 |
| 2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). | 100% de los munícipes opinan que el trato ofrecido por parte de los servidores en la junta, es completamente satisfactorio y que siempre se le soluciona sus necesidades.<br><br>EVIDENCIA:<br>Buzón de sugerencia. |                 |

Documento Externo  
SGC-MAP

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los municipales sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).</p>   | <p>95% de los municipales considera que a través del programa el ayuntamiento en tu comunidad, yo limpio mi barrio y las mesas de trabajo, se le da la oportunidad de expresar ideas y hacer propuestas de soluciones a diferentes necesidades.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Fotos<br/>Registro de Participantes</p> |  |
| <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los municipales/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.</p> | <p>90% de los municipales opinan de manera positiva en cuanto a las informaciones que son ofrecidas a través de los diferentes canales disponible.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Página Web<br/>Portal de Transparencia<br/>Redes Sociales</p>  |  |
| <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los municipales/clientes sobre la ética del gobierno local.</p>  | <p>9 de cada 10 ciudadanos confían e la gestión ética, en las acciones realizadas desde el ayuntamiento.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Redes Sociales</p>   |  |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p><b>La opinión de los municipales/clientes sobre:</b><br/>1) 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.). La opinión de los municipales sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p> | <p>95% de los municipales tienen fácil acceso a la junta distrital y a obtener los servicios que se ofrecen en ella.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Buzón de sugerencia</p> | <p>No contamos con Rampa para personas con discapacidad.</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.</p>                               | <p>95% de los munícipes valoran como positivo los servicios que son ofrecidos desde la junta, ya que los mismos son entregado en tiempo oportuno, cumpliendo con los mayores estándares de calidad y enfoque medioambiental.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Reporte de Libre acceso a la información<br/>WhatsApp</p>   |  |
| <p>3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).</p> | <p>Los 11 servicios se ofrecen indistintamente con el mismo nivel de calidad a todos los usuarios.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Reporte de Libre acceso a la información</p>  |  |
| <p>4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.</p>   | <p>95% de los munícipes considera que a través del programa el ayuntamiento en tu comunidad, yo limpio mi barrio y las mesas de trabajo, se le da la oportunidad de expresar ideas y hacer propuestas de soluciones a diferentes necesidades, también se ha implementado el uso de la tecnología para recibir y dar respuesta a las solicitudes vía WhatsApp.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Fotos<br/>Registro de Participantes<br/>WhatsApp<br/>Reporte de Libre acceso de la información</p> |  |
| <p>5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.</p>   | <p>9 de cada 10 ciudadanos confían en la gestión ética, en las acciones realizadas desde el ayuntamiento.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Redes Sociales</p>   |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   |  |
| 6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.                             | 9 de cada 10 ciudadanos consideran que el ayuntamiento responde de manera inmediata cuando se realiza una solicitud.<br><br>EVIDENCIA:<br>Reporte de Libre acceso a la Información<br>Buzón de Sugerencia   |  |
| 7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo. | 95% de los munícipes se siente satisfecho con el uso de la tecnología implementada en el ayuntamiento, ya que pueden acceder información del ayuntamiento desde la comodidad de su hogar a través del WhatsApp.<br><br>EVIDENCIA:<br>Reporte de Libre acceso a la información<br>WhatsApp<br>Redes Sociales |  |

## 6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño), en relación a:

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <b>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</b><br>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera. | 15 minutos es el tiempo promedio en el cual se atiende las solicitudes realizadas por parte de los munícipes.<br><br>EVIDENCIA:<br>Recibos<br>WhatsApp<br>Reportes |                 |

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
| <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.</p>                    | <p>15 días es el plazo establecido por la ley, pero, siempre hacemos el esfuerzo de dar respuesta lo más pronto posible.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Buzón de sugerencia<br/>Reporte<br/>WhatsApp</p> |                         |
| <p>3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.</p> |   | <p>No se ha medido.</p> |
| <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.</p>   | <p>100% se cumple con la entrega del servicio en tiempo y forma, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Reporte de libre acceso a la información.</p>     |                         |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <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>Contamos con 5 canales disponibles, donde los munícipes tienen acceso a todas las informaciones del ayuntamiento.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Página web<br/>Facebook<br/>Instagram<br/>WhatsApp</p>  |  |
| <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.</p>      | <p>100% de la información es publicada, cumpliendo con lo establecido en la ley 200-04 de libre acceso a la información pública.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Portal de transparencia<br/>Sismap municipal</p>  |  |
| <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.</p>                     | <p>Se ha alcanzado un 90% en la mejora de los servicios ofrecidos, luego de la implementación de estrategia del uso de WhatsApp y también el establecimiento de horarios para la recogida de desechos.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Mural informativo<br/>Página web<br/>WhatsApp</p> |  |
| <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>   | <p>100% de alcance, ya que todos los datos están disponibles en la manera que establece la ley y en todos los canales disponibles.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Página web<br/>Redes sociales<br/>Portal de transparencia</p>   |  |

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).   | Nuestro horario de servicios es de 8:00am a 2:00pm de lunes a viernes.<br>Evidencia: horario en página web   |                  |
| 6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.   | 15 minutos es el tiempo promedio en el cual se atiende las solicitudes realizadas por parte de los munícipes.<br><br>EVIDENCIA:<br>Recibos<br>WhatsApp<br>Reportes                             |                  |
| 7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.  |  | No se ha medido. |
| 8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal. | 100% de la información es publicada, cumpliendo con lo establecido en la ley 200-04 de libre acceso a la información pública.<br><br>EVIDENCIA:<br>Portal de transparencia<br>Sismap municipal |                  |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

Documento Externo  
SGC-MAP

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
| <p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <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, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p> | <p>80% de los convocados asisten a las diferentes jornadas de presupuesto participativo y presentan propuesta a soluciones de necesidades, mientras el 20% se abstiene de participar.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Listado de participación<br/>Fotos</p>                                    |                  |
| <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>   |   | No se ha medido. |
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p>  | <p>90% de las mejoras implementadas han dado resultados positivos en la satisfacción de los munícipes a través de la utilización de la tecnología en los servicios que ofrecemos.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>WhatsApp<br/>Mesa de trabajo<br/>Programa el ayuntamiento en tu comunidad</p> |                  |
| <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>   | <p>Se cumple al 100% con la entrega del servicio a todos los munícipes.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Reporte de Libre Acceso a la Información</p>  |                  |
| <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>  | <p>95% de los convocados asisten a las diferentes actividades para realizar y actualizar la información sobre sus necesidades.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Registro de participantes<br/>Fotos</p>  |                  |

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.</p> | <p>95% de los munícipes se siente satisfecho con el uso de la tecnología implementada en el ayuntamiento, ya que pueden acceder información del ayuntamiento desde la comodidad de su hogar a través del WhatsApp.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Reporte de Libre acceso a la información<br/>WhatsApp<br/>Redes Sociales</p> |                 |
| <p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p>   | <p>90% de la ciudadanía hace uso de los medios tecnológicos y digitales que disponemos en la junta para obtener los servicios y solución a sus necesidades.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>WhatsApp<br/>Mesa de trabajo<br/>Presupuesto participativo</p>  |                 |
| <p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>   | <p>100% de cumplimiento en los indicadores que se han establecido en el Sismap Municipal para medir el nivel de transparencia de las informaciones.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Sismap Municipal</p>  |                 |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

**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<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.</p>            | <p>90% de los colaboradores consideran que se ha implementado mejora que favorecen el rendimiento del Ayuntamiento, así como la satisfacción de las necesidades de los Municipios.</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Encuestas internas realizadas.</p> |                 |
| <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.</p> | <p>8 de ca 10 colaboradores se sienten involucrados en la toma de decisiones, y en las diferentes actividades de mejoras.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Encuestas internas realizadas del 1 al 31 de enero 2025.</p>                               |                 |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.</p> | <p>7 de cada 10 participa en el proceso de auto evaluación del modelo Caf.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Buzón de Surgencias.</p>   |  |
| <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.</p>         | <p>70% de los servidores tiene conocimiento del código de ética del comportamiento que deben mostrar con los compañeros y con los clientes.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Encuestas realizadas del 1 al 31 de enero del 2025.</p>                         |  |
| <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.</p>                 | <p>100% de los colaboradores participan en reuniones mensuales donde se consulta, se dialoga y se retroalimenta al personal sobre sus diferentes responsabilidades.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Encuestas realizadas del 1 al 31 de enero del 2025.</p> |  |
| <p>6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.</p>  | <p>100% de los colaboradores consideran que el Ayuntamiento cumple con su cuota de responsabilidad social.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Encuestas realizadas del 1 al 31 de enero del 2025.</p>  |  |
| <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.</p>  | <p>100% del personal opina que la Institución esta abierta a las nuevas tecnologías, implementando por ejemplo la atención a través del WhatsApp.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Encuestas realizadas del 1 al 31 de enero del 2025.</p>                   |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.</p> | <p>100% del personal opina que la Institución está abierta a las nuevas tecnologías, implementando por ejemplo la atención a través del WhatsApp.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Encuestas realizadas del 1 al 31 de enero del 2025.</p> |  |
| <p>9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.</p>  | <p>100% del personal opina que la organización se adapta rápida a los cambios.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Encuestas realizadas del 1 al 31 de enero del 2025.</p>  |  |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></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 RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p> | <p>100% del personal considera que la Dirección de la Junta realiza un gran trabajo y evalúa constantemente la implementación de los objetivos planteados, y el rendimiento que estamos teniendo como Institución.</p> <p>EVIDENCIAS:<br/>Encuestas realizadas del 1 al 31 de enero del 2025.</p> |                 |
| <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.</p>   | <p>100% del personal considera que la Dirección de la Junta realiza un gran trabajo y evalúa constantemente la implementación de los objetivos planteados, y el rendimiento que estamos teniendo como Institución.</p> <p>EVIDENCIAS:</p>   |                 |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | Encuestas realizadas del 1 al 31 de enero del 2025.   |  |
| 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.  | 100% del personal considera que se reparte de manera adecuada las tareas, se realizan reuniones mensuales para evaluar el cumplimiento.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Encuestas realizadas del 1 al 31 de enero del 2025.                             |  |
| 4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.  | 90% del personal opina que los conocimientos son compartidos cuando son de interés para el área de trabajo.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Encuestas realizadas del 1 al 31 de enero del 2025.   |  |
| 5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.   | 100% del personal considera la que la comunicación es fluida y respetuosa entre todos los colaboradores de la Institución.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Encuestas realizadas del 1 al 31 de enero del 2025.  |  |
| 6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo. | 80% del personal considera que, si se hacen reconocimiento de manera verbal, pero se deberían implementar otros tipos de reconocimiento que sirvan de motivación para el personal.<br><br>Encuestas realizadas del 1 al 31 de enero del 2025. |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
| 7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos. | 100% del personal opina que la Institución está abierta a las nuevas tecnologías, implementando por ejemplo la atención a través del WhatsApp.<br><br>EVIDENCIAS:<br>Encuesta realizada del 1 al 31 de enero del 2025. |  |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b><br>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.  | 100% del personal considera que existe un ambiente agradable y familiar dentro de la Junta.<br><br>Evidencia: Encuesta realizada del 1 al 31 de enero del 2025.   |                 |
| 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas. | 8 de cada 10 servidores de la institución opina que cuentan con bastante flexibilidad y que la junta es muy receptiva en cuanto a las solicitudes de permiso y otras situaciones que permitan a los servidores mantener un buen balance entre el trabajo y su vida personal.<br><br>Encuesta realizada del 1 al 31 de enero del 2025. |                 |
| 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.   | 100% del personal siente que tiene las mismas posibilidades y oportunidades dentro de la institución ya que han visto como se puede escalar y subir de posición en la junta.<br><br>Encuesta realizada del 1 al 31 de enero del 2025.   |                 |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
| 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos. | 85% del personal considera que las condiciones ambientales son aceptables y que serán mejores cuando la junta se mude al nuevo local que se está construyendo.<br><br>Evidencia: Encuesta realizada del 1 al 31 de enero del 2025. |  |

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b><br>1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento. |   | No se ha medido.       |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.</p> | <p>El 90% de los colaboradores se siente motivado y considera que la alcaldesa los motiva y también delega algunas tareas, dando la oportunidad a sus colaboradores.</p> <p>Evidencia: Encuesta realizada del 1 al 31 de enero del 2025.</p> |  |
| <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.</p>  | <p>9 de cada 10 servidores se sienten satisfecho con las capacitaciones que son gestionadas a través de las diferentes instituciones inap, infotep, icam.</p> <p>Evidencia: Encuesta realizada del 1 al 31 de enero del 2025.</p>            |  |

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora     |
|---|--|---------------------|
| <p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>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, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.</p> |  | No se ha medido     |
| <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>  | <p>El 100% de los colaboradores cuando son convocados participan de las diferentes actividades.</p> <p>Evidencias: fotos, registros de participantes</p> |                     |
| <p>3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.</p>   |  | No se han reportado |

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.   |  | No se ha medido |
| 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, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes. |  | No se ha medido |

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b><br>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.  | El 90% de los servidores supero por encima de 85 puntos la evaluación de desempeño correspondiente al 2024.<br><br>Evidencia: evaluación de desempeño.  |                 |
| 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).  |   | No se ha medido |
| 3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal. | 95% de los servidores participan de manera activa en las diferentes capacitaciones que son gestionadas a través de la junta.<br><br>Evidencia: plan anual de capacitación, listados de participantes, certificados. |                 |

Documento Externo  
SGC-MAP

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
| 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año. |  | No se ha realizado. |
|---|--|---------------------|

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

**Considere lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados de lo siguiente:**

**SUBCRITERIO 8.I. Mediciones de percepción.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p><b>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: 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, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los municipios y medios de comunicación sobre estas actividades).</p> | <p>100% de los municipios incluidos los medios de comunicación están complacidos con las acciones sociales impulsadas desde la junta, actividades culturales, deportivas y con las comunidades apoyando a toda la ciudadanía.</p> <p>Evidencia: redes sociales.</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>  |   | No se ha medido |

|  |  |                        |
|--|--|------------------------|
| <p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>  | <p>9 de cada 10 ciudadanos de las Galeras opina que la junta realiza una gran labor en apoyo al medio ambiente organizando diferentes actividades para su cuidado.</p> <p>Evidencia: buzón de sugerencias</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, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>   | <p>100% de los munícipes considera que a través del programa el ayuntamiento en tu comunidad, yo limpio mi barrio y las mesas de trabajo se logra un impacto directo en el desarrollo del distrito y siendo un destino turístico evidentemente esto alcanza el desarrollo del país</p> <p>EVIDENCIA:<br/>Redes sociales.</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. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p> |  | <p>No se ha medido</p> |
| <p>6) 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.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>   | <p>El 85% considera que la junta tiene un manejo ético y de cara al ciudadano lo que se traduce en buenas atenciones y todas las informaciones disponibles para consulta.</p> <p>Evidencia: buzón de sugerencias.</p>  |                        |

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora         |
|---|---|-------------------------|
| <p><b>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</b></p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p> | <p>Mas de 10 actividades son organizadas desde la Junta para preservar nuestros recursos naturas la mas reciente yo limpio mi barrio conto con el apoyo de todos los comunitarios de las Galeras.</p> <p>Evidencias: fotos, página web, redes sociales.</p> |                         |
| <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>  | <p>De 10 a 15 actividades en conjunto con diferentes mesas de trabajos sectoriales que se han conformado contando con la alcaldesa como miembro, también es miembro del consejo de desarrollo.</p> <p>Evidencias: fotos, redes sociales, página web</p>     |                         |
| <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>   |   | <p>No se ha medido.</p> |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
| <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. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p> |  | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>   |  | <p>No se ha realizado.</p> |
| <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p>   |  | <p>no se ha realizado.</p> |
| <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para municipales o para empleados).</p>   |  | <p>No se ha realizado</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 entidad de gobierno local.</p>  |  | <p>No se ha medido</p>     |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización. | 5 servidores participan de manera voluntaria en las diferentes actividades que se realizan.<br><br>Evidencia: fotos |  |
|---|---|--|

**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<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora        |
|---|---|------------------------|
| <b>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</b>   |   | No se ha medido        |
| 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.   |   | No se ha medido        |
| 2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). |   | No se ha medido        |
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.                              |   | No se ha medido        |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.                                   | Se cumplen en un 100% todos los contratos y acuerdos realizados desde la institución.<br><br>Evidencia: contratos y acuerdos. |                        |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.  |   | No se ha realizado     |
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.   |   | No se ha medido        |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.  |   | No se han implementado |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes | Áreas de Mejora |
|----------|----------------|-----------------|
|----------|----------------|-----------------|

|                              |
|------------------------------|
| Documento Externo<br>SGC-MAP |
|------------------------------|

|   | <b>(Detallar Evidencias)</b>  |                    |
|---|---|--------------------|
| <b>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</b><br>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.   | 95% de eficiencia en la gestión de los recursos, haciendo mucho con poco, gracias a una buena planificación y la participación activa de la toda la comunidad.<br><br>Evidencia: posición en sismap municipal.                            |                    |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos.  |   | No se ha realizado |
| 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.   |   | No se ha realizado |
| 4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.   | Se cumple al 100% con las alianzas y acuerdos mutuamente beneficiosos, que se traducen en bienestar para nuestros munícipes.<br><br>Evidencia: acuerdos, redes sociales.  |                    |
| 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: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo. |   | No se ha medido    |
| 6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).   | Actualmente nos encontramos en la posición 6<br><br>En el informe de diciembre 2024: posición 13<br>En el informe de septiembre 2024: posición 48<br>En el informe de junio 2024: posición 69<br><br>Evidencia: informe sismap municipal. |                    |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
| 7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.  |   | No se ha realizado |
| 8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros. |   | No se ha realizado |
| 9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.  | Se cumplen al 100% con el presupuesto y con los planes y objetivos que han sido establecidos.<br><br>Evidencia: indicadores sismap municipal. |                    |
| 10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).  |   | No se ha medido    |

**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.