

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

Sector Municipal

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

\_\_\_\_\_ JUNTA MUNICIPAL DEL DISTRITO DE HATILLO \_\_\_\_\_

**FECHA:**

\_\_\_\_\_ OCTUBRE DE 2025 \_\_\_\_\_

## 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.

### INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Documento Externo  
SGC-MAP

## 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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b> 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).	Tenemos formuladas la Misión, la Visión y los Valores de la Institución. Evidencias: Documento de la formulación.	No implicamos a todos los grupos de interés
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Se ha establecido el Marco de Valores. Evidencias: Documentos formado con la Visión, Misión y Valores de la institución.	
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.		No se ha socializado Misión, Visión y Valores a través de murales.
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,		No hemos revisado la misión y la visión, ni los valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, como demográficos.

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.		
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.	Se utiliza el portal transaccional de la DGCP para llevar a cabo procesos de compra transparentes para obras y adquisiciones que lo ameriten por los montos envueltos. Se publican mensualmente en el portal web institucional y en el mural municipal TODAS las compras realizadas, así como el detalle de la ejecución presupuestaria, tanto ingresos [EP1] como egresos [EP2] Se llevan a cabo acciones de rendición de cuentas a través de boletines trimestrales, revista anual y acto de rendición de cuentas anual. EVIDENCIAS: Procesos de compras registrados en el portal transaccional de la DGCP. Publicaciones realizadas en el portal web institucional y en el mural municipal. Impresiones de boletines trimestrales y revista anual. Fotos y publicaciones web del acto de rendición de cuentas anual.	No contamos con un manual de conducta. No tenemos Comité de Ética.
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	En la junta se refuerza la confianza y lealtad. La Alcaldesa Distrital actual y el Sub-Director han hecho la declaración jurada, el tesorero municipal y los Vocales también han hecho su declaración de bienes, las cuales reposan en el departamento de consultoría jurídica. Evidencia: Declaraciones juradas.	

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

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

<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>1. Contamos con una Estructura Organizativa no aprobada por el MAP y el Concejo de Vocales. 2. Contamos con manual de Funciones departamental. Evidencia: Estructura Organizativa, Manual de funciones.</p>	<p>No se han definido los procesos.</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>Se le envió carta al MAP asesoría para la implementación del Organigrama y Manual de Funciones de esta Junta Municipal. Evidencia: Carta al MAP de fecha 27 de diciembre del año 2024.</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>A nivel institucional, el principal impacto se mide a través de las obras (Inversión Pública), en ese sentido la Alcaldesa Distrital basa toda la selección de las obras a ejecutar en consultas con la población a través de los mecanismos de participación que prevé la ley 176- 07. El trabajo realizado por la mayoría de los colaboradores de la Junta Distrital de todas las unidades organizacionales fue evaluado para el año 2025. EVIDENCIAS: Actas de las sesiones del Presupuesto Participativo para el año 2025, tanto asambleas comunitarias (6) como asamblea de delegados (1) y Cabildo Abierto, disponibles en la Junta Distrital. Fichas y reporte resumen de la Evaluación de Desempeño para el 2024 disponible en el área de Recursos Humanos de la Junta Distrital.</p>	
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>		<p>No tenemos evidencias</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 munícipes y clientes.		No tenemos evidencias
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.	Se monitorean los trabajos asignados a los diferentes departamentos, contamos con los controles internos como seguimiento a las tareas asignadas, tenemos el departamento de Libre Acceso a la información. Evidencia: Personal que ocupa el puesto Libre Acceso Información.	No tenemos Desarrollado un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).
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.	Si, contamos con dos colaboradores con los cuales interactuamos y socializamos para avanzar en el SISMAP Municipal. Evidencias: Números de Whatsapp y correo electrónicos.	
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.	Estamos aplicando la herramienta de gestión de calidad modelo CAF, hemos impartido el taller y el curso Gestión de Calidad en la Administración Pública, Aplicado CAF a todo el personal. Evidencia: Registro de participantes del taller, fotos. Certificado del curso de fecha 02 de junio, 2025.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.		A pesar de que la Junta Distrital cuenta con algunos sistemas informáticos, sobre todo financieros, utiliza plataformas en línea para interactuar con entes rectores del Gobierno Central, cuenta con un portal digital, maneja redes sociales, cuenta con correo electrónico institucional, NO se evidencia que existiera una estrategia desarrollada para implementar estos elementos digitales y mucho menos que haya ninguna alineación con la planificación estratégica ni operativa institucionales.

10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se cuenta con las condiciones físicas esenciales en término de espacio (oficinas de área, espacio para reuniones) y servicios (telefonía, internet). La Alcaldesa Distrital insta a los colaboradores, especialmente a los encargados de área, a participar en capacitaciones de actualización, cada vez que sea posible. La Junta Distrital cuenta con un asesor externo en fortalecimiento institucional. EVIDENCIAS: Fotografías de los espacios, contrato del pago del servicio de comunicaciones. Listado y Certificaciones de todas las capacitaciones recibidas durante este año 2025	
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.	La comunicación externa con la población se maneja de forma efectiva mediante el uso de: boletín digital, portal web, redes sociales; y para situaciones que lo ameriten, perifoneo y promoción en radio local. Además La Alcaldesa Distrital participa con frecuencia en programas de radio y televisión. La comunicación interna funciona efectivamente mediante el uso de: memorandos, encuentros con los colaboradores, correo electrónico, grupos de Whatsapp; al igual, como en el caso de la comunicación externa, que el uso de redes sociales y página web institucional. EVIDENCIAS: Enlaces hábiles del portal web y las redes sociales, Boletín digital, fotos de reuniones, copias de memorandos, copia de correos electrónicos.	No tenemos Buzón de sugerencias
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Los colaboradores han recibido capacitaciones en diversas áreas de la administración pública. EVIDENCIAS: Registro de participantes y Certificados obtenidos	
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.	Comunicamos las iniciativas del cambio y los efectos esperados en los empleados y los demás grupos de interés. Evidencias: Fotos de reuniones.	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP



	(Detallar Evidencias)	
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	La Alcaldesa Distrital muestra un accionar apegado a altos estándares éticos, encabezando personalmente la mayoría de las actividades con la comunidad pero involucrando a los equipos internos de la Junta Distrital. EVIDENCIAS: Listado de gestiones realizadas con entidades rectoras ligadas a la ética y la transparencia. Listado de actividades realizadas con la comunidad, como las asambleas de PPM, Mesa de seguridad Ciudadana, entre otras.	
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.	En esta Institución reina un ambiente de respeto, confianza y armonía laboral. La alcaldesa distrital predica con el ejemplo, modelando con su conducta la misión y los valores de la institución. La alcaldesa Distrital hace convocatorias periódicas con el personal. Para los casos de conflictos, convoca a las personas involucradas. Para los casos de actividades importantes de la institución, el director emite un comunicado para tales fines. Evidencia: Convocatorias. Actas de reunión del consejo.	
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.	En esta Institución reina un ambiente de armonía laboral. Se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación en reuniones sostenidas. EVIDENCIAS: Registro de participación en los encuentros. Conversaciones grupo de Whatsapp.	
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.	En este quinto Año de gestión, las autoridades, han mantenido una fluida comunicación, con los empleados en el sentido de informar, cada decisión importante y los motivos, pros y contra de cada acción a tomar.	

<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>Hemos brindado apoyo, proporcionando las herramientas y tecnologías, material gastable y el mobiliario, para que puedan desarrollar sus tareas, planes y objetivos. Se realiza periódicamente un informe de las necesidades de herramientas para ORNATO, Transportación, obras municipales. Desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual. Se apoya a los colaboradores a través de capacitaciones, desarrollándoles para el avance de su desempeño, se han detectado las necesidades de capacitación a través del INAP.</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>Cada empleado tiene asignada sus tareas y en algunos casos, le corresponde asumir y realizar otras de más responsabilidad delegada por su superior. En la junta se refuerza la confianza y lealtad. La Alcaldesa Distrital ha hecho la declaración jurada, el tesorero, contadora y los Vocales también han hecho su declaración de bienes, las cuales reposan el departamento de consultoría jurídica. Evidencia: Declaraciones juradas.</p>	
<p>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).</p>	<p>El Dpto. Recursos Humanos de la Junta Distrital, anima y busca los medios necesarios para que los colaboradores puedan capacitarse y desarrollar sus competencias a través de cursos y talleres impartidos por el INAP, Liga Municipal, entre otras instituciones para estos fines. EVIDENCIAS: Certificados de participación.</p>	
<p>8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Como un acto de justicia y de equidad, en lo que va de gestión (Abril 2020 a Octubre 2025) la Alcaldesa Distrital ha reconocido el esfuerzo de los obreros de la Junta Distrital realizando dos ajustes de salario. EVIDENCIAS: Nóminas correspondientes a los años en cuestión.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (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>Se evidencia el análisis y el monitoreo 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, a través de las comunicaciones en las que se les da cumplimiento a las necesidades de los grupos de interés. . Igualmente lleva a cabo la práctica del Presupuesto Participativo, otro instrumento de análisis y monitoreo de necesidades, a servicio de los ciudadanos. EVIDENCAS: Listado de asistencia a reuniones del Presupuesto Participativo.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo y las relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad, a través de las fotos de la asistencia e invitaciones de las autoridades políticas de la comunidad.</p>	<p>Se ha aplicado el presupuesto participativo</p>
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La Junta Distrital realiza la formulación de su presupuesto anual, además de 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. EVIDENCIAS: * Presupuesto aprobado para el año 2025, que cubre los aspectos citados.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.</p>	<p>Los Objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están establecidos en la ley 176-07, que rige los municipios y distritos municipales. EVIDENCIAS: Ley 176-07.</p>	

5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	Se evidencia la gestión y el desarrollo de asociaciones con grupos de interés importantes, a través de la conformación del comité desarrollo comunitario en el que participan las diferentes juntas de vecinos, políticos municipales, salud pública y educación.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se evidencia la participación en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión, a través de cartas que evidencian colaborar con fundación y con las juntas de vecinos.	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	Se evidencia la promoción de la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda, a través de las publicaciones en la página institucional el poner información del ayuntamiento sobre sus arbitrios, horarios y servicios.	

## 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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b> 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.		NO hay evidencia de un ejercicio formal de análisis de cambios en entornos local, nacional o internacional para tomar en cuenta en la gestión de la Junta Distrital, y mucho menos en conjunto con los vocales.
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	En la Junta Distrital están identificados, los grupos de interés como son: Junta de Vecinos, Asociación de Moto conchitas, Clubes, Unión de Iglesias, entre otros.	

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.	Se evidencia analizar 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, a través de las fotos de las reuniones que realizan los grupos de interés.	
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 recibido la capacitación sobre la metodología CAF. EVIDENCIAS: Registro de participación Comité de Calidad conformado y activo.	No se evidencia el análisis FODA
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 se acoge al protocolo de ley en lo que respeta al proceso del PPM. EVIDENCIAS: Asambleas comunitarias, De Delegados, Cabildo Abierto.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 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).	Se evidencia la misión y visión en objetivos estratégicos 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, a través de la carta de la creación de misión, visión valores y objetivos, en los cuales nos alineamos.	
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.	Se evidencia involucrar a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, a través de actas, convocatorias de reuniones con los municipales.	
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al	Se evidencia 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.	proceso y la información de su ejecución, a través del acta de la comunidad, donde participan las comunidades para las diferentes obras que se realizan en la comunidad. La Junta Distrital realiza de manera intensiva acciones de difusión para garantizar la incorporación de las comunidades en el proceso de elaboración del presupuesto participativo. EVIDENCIAS: Asambleas comunitarias, De Delegados, Cabildo Abierto, Comisión de Seguimiento, Actas de conformación	
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 se ha conformado la Comisión Permanente 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 realiza acciones puntuales en la temática medioambiental, como la siembra de árboles y la limpieza. Recuperación de áreas contaminadas, como cañadas. EVIDENCIAS: Fotos de las actividades de siembra y limpieza	NO se evidencian acciones relacionadas con el tema energético, tendientes a la reducción del consumo ni al tránsito hacia el uso de energías renovables.
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.	A pesar de NO contar con los planes ya citados (estratégico, de desarrollo, operativo), la Junta Distrital cuenta con presupuesto anual y plan anual de compras. EVIDENCIAS: Presupuesto anual 2025 y Plan anual de compras publicado en la plataforma del SISMAP MUNICIPAL.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

<b>La Entidad Municipal:</b> 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.	Se evidencia la implantación de 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, a través de la relación de obras por género en la cual se priorizan las obras a implantar en consenso con las comunidades	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.		NO existe evidencia de la utilización de indicadores para medir los objetivos estratégicos y operativos de las diferentes áreas de la Junta Distrital.
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Se evidencia comunicar eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados, a través de las circulares informativas.	Al no existir estrategias ni planes operativos formalmente definidos, no aplica la comunicación eficaz al personal de estos temas.
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.	Se evidencia la socialización 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, a través de la revista de rendición de cuenta anual realizada por la alcaldesa	
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.		NO hay evidencia de la realización de ejercicios de evaluación de logros por niveles institucionales.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles	Se evidencia la identificación las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones	NO existe evidencia de un proceso formal de identificación de las necesidades de cambio y

impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías, a través del autodiagnóstico institucional y la evaluación de desempeño realizada al persona	posibles oportunidades 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.	Se evidencia 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., a través de la captura de pantallas de las evidencias cargadas en el SISMAP Municipal en el que se implementa el plan de mejora 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.	Se evidencia la promoción y 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, a través de la solicitud de la alcaldesa en la que solicita a sus empleados realizar un informe de propuesta de mejoras o proyectos que benefician a la institución y al municipio, y a través de una de esas propuestas	
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 presupuesto aprobado y prevé en su Plan de Compras la disponibilidad de los recursos. EVIDENCIAS: Acta y Resolución de aprobación de presupuesto 2025 Plan anual de compras aprobado y difundido.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		NO existe evidencia del uso formal de indicadores en sentido general, esto incluye el NO uso para el seguimiento a la mejora continua.

### 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El área de RR HH analiza anualmente las necesidades de capacitación del personal. EVIDENCIAS: * 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.	Se evidencia contar 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., a través de los cambios de designación que se les hace a los empleados a ser promovidos, los reajustes salariales y cheques de incentivo a los empleados por su desarrollo en las tareas asignadas en los indicadores del SISMAP Municipal.	
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 ningún manual donde se establezcan las diversas 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.	La mayoría de los encargados departamentales están seleccionados acorde con las competencias de la institución para cumplir con la misión, visión y valores de la organización y manual de cargos EVIDENCIAS: Expedientes. Manual de cargos.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se evidencia la gestión del desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones, a través de la carta en la que la alcaldesa designa al personal que trabajara el	

	proceso de selección de carrera	
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.	Se evidencia el apoyo de 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, a través de la evaluación de desempeño, acuerdo de desempeño y carta de promoción o rotación a empleados	
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.		NO existe evidencia de que exista una política de género implementada, aunque la estructura organizacional aprobada prevé el Comité Permanente de Género, esta instancia no se ha creado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b> 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.	Se evidencia la implementación de 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, a través del plan anual de capacitaciones, el cual se realiza luego de la evaluación de desempeño y la detección de necesidad de capacitaciones para ajustar los perfiles de competencias del personal con el perfil del puesto que ocupa o que ha de ocupar.	

2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	El área de Recursos Humanos realiza sus procesos de reclutamiento de personal alineados con las necesidades de la institucionalidad de la Junta Distrital. Las capacitaciones previstas en el plan responden al desarrollo del personal en miras de la consecución de los objetivos. EVIDENCIAS: Nombramientos en nómina oportunos con necesidades del momento. Listado de capacitaciones tomadas.	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y 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.	La Junta Distrital cuenta con su Plan Anual de Capacitación aprobado por el MAP y en ejecución para el año 2025, el cual incluye formaciones técnicas y habilidades personales y gerenciales. EVIDENCIAS: * Plan de Capacitación Anual 2025 aprobado y en ejecución. [	No existen evidencias de innovación en las formas de aprendizaje.
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No existen evidencias de que haya un programa de inducción formal para nuevos colaboradores.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	La Junta Distrital ha realizado nuevas designaciones durante el período de gestión 2020-2024 y mantiene la misma práctica en la gestión 2024-2028. Evidencia: Nombramientos en nóminas.	NO existe evidencia, por los patrones de la nómina, de que hay un lineamiento institucional para estimular la movilidad interna a través de ascensos, situación está previsible por la horizontalidad que presenta la estructura organizacional aprobada.

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).	Se evidencia actualización anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local, a través de del plan anual de capacitaciones en el que se evidencia la capacitación de inducción a la administración pública.	
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 existe evidencia de que se tomen en cuentas aspectos como la gestión del riesgo, manejo de conflictos, gestión de la diversidad, temas de género, ética, para la planificación de las formaciones y las formas de comunicación.
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 que se realicen evaluaciones de ningún tipo de los programas de formación y desarrollo del personal, incluyendo esto que no se evalúa el aspecto económico de los programas de formación.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Se evidencia la retroalimentación a personal de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación, a través de la misma evaluación de desempeño en la que hace la propuesta de capacitación.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

<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 Junta promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo, a través de reuniones periódicas. EVIDENCIAS: Fotos y listado de asistencia a reuniones.</p>	<p>No se utilizan formatos estándares de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos en los encuentros sostenidos.</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 tenemos evidencias</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 impulsa un enfoque democrático que busca siempre incorporar la visión de los colaboradores con respecto a los objetivos institucionales. EVIDENCIAS: Minuta de reuniones llevadas a cabo para fines de definición de 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>La Junta Distrital cuenta con carnets para los alcaldes pedáneos y Policía Municipal. Uniformes para los Policías Municipales y obreros de Residuos Sólidos.</p>	<p>No se cuenta con uniformes para el personal en sentido general.</p>
<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.</p>		<p>No existe evidencia de que se realicen encuestas a los empleados para medir el clima laboral.</p>
<p>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.</p>	<p>Se evidencia las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización con el uso de acondicionares de aire, luz blanca, adecuadas herramientas de trabajo, materiales y seguridad física. Se le asegura tranquilidad en términos de la seguridad laboral con el pago de la TSS y Riesgo Laboral.</p>	

	EVIDENCIAS: Fotos de las instalaciones de la Junta Distrital , Reportes de Pago de la TSS, Riesgo Laboral.	
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	Se evidencia asegurar 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.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	El trabajo a tiempo parcial, si el recurso humano es de un valor importante y el tema de las licencias por nacimiento de hijos. EVIDENCIAS: Registros de contratación de personal en la nómina.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La Alcaldesa Distrital mantiene instrucciones claras en el área de Recursos Humanos para tomar en cuenta las condiciones de vulnerabilidad de algunos colaboradores. EVIDENCIAS: Registros de solicitudes de permisos y apoyos a personal más desfavorecido.	No existe evidencia de que hay personal con algún tipo de discapacidad en la Junta Distrital.
10) 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).		No existe evidencia de que haya un sistema formal de compensaciones, recompensas y reconocimientos.
11) 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.	Se evidencia propiciar 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. Evidencias: Carta solicitud al MAP de fecha 27 de diciembre del año 2024.	Conformar la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución.

#### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) 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.</p>	<p>Se evidencia identificar 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, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales.</p>	
<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 evidencia desarrollar y gestionar 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 socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados, a través del presupuesto participativo.</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>No existe ninguna evidencia de que exista una definición formal de los roles, responsabilidades; ni de que se apliquen mecanismos de medición de los resultados e impactos de las alianzas.</p>
<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>		<p>No se evidencia análisis de las potenciales necesidades de APP.</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.	Se asegurar los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en la evidencia contexto de la contratación pública y las normativas vigentes, a través de las cotizaciones.	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 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.	Se evidencia incentivar 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, a través del cumplimiento de presupuesto participativo, en el que participan las organizaciones civiles como junta de vecinos, plantean en reuniones sus necesidades colectivas y el ayuntamiento construye esa obras, también le buscamos soluciones a los problema que expresar los ciudadano a través de buzón de sugerencia la página donde nuestra los servicios que ofrecemos	
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.		No existe evidencia de procesamiento de datos sobre las necesidades ni las opiniones.
3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad,	Se evidencia desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares	



por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano, a través de la página institucional donde los ciudadanos pueden ver los servicios que ofrecemos.	
--	---	--

#### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b> 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).	Se evidencia alinear 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), a través del informe mensual y trimestral.	
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.	A pesar de que no se cuenta específicamente con una escala salarial, en el caso de los empleados y empleadas con el mismo rango de posición se aplican los mismos salarios. EVIDENCIAS: Nominas.	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se analiza, durante la formulación del presupuesto, la consecución lo más balanceada posible de los objetivos institucionales, tomando en cuanto las normalmente existentes restricciones financieras, a través de reuniones con el equipo financiero y el Director Distrital. EVIDENCIAS: Fotos y registro de asistencia a reuniones.	
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.	Las ejecuciones presupuestarias se someten a lo contentivo en las leyes establecidas (porcentajes en el gasto) y se llevan los controles contables de rigor. EVIDENCIAS: Las ejecuciones presupuestarias son accesibles al usuario por la página web y el indicador del SISMAP. Su detalle permite dar seguimiento al art. 21 de la 176-07, en cuanto a la disposición de los gastos.	

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.	Se evidencia un sistema de planificación, de control presupuestario y de costos, a través de la formulación presupuestaria realizada anualmente basada en lo que establece la ley 176-07.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Se evidencia la delegación y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado, a través del presupuesto participativo en donde los munícipes eligen sus obras de manera descentralizada, pero el presupuesto se maneja de manera interna a la institución.	
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).	La Junta Distrital publica con frecuencia mensual, trimestral y anual de acuerdo a los establecido la nómina, ejecución presupuestaria, Presupuesto del año, otros. EVIDENCIAS. Plataforma SISMAP MUNICIPAL.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Entidad Municipal:</b> 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.		No se evidencia acciones específicas que busquen salvaguardar la resiliencia y flexibilidad de la Junta Distrital, a través de sistemas y procesos (no levantados) que administren, almacenen y evalúen información y conocimiento.
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Se evidencia el monitoreo y se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad a través de los servicios ofrecido en la oficina de libre	No se evidencia el uso de cartas compartidas, Google Drive.

	acceso a la información.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	La Junta Distrital está inmersa en un proceso de optimización del uso de su portal web institucional, adicionando información relacionada con servicios, etc. y también funcionalidades, para cumplir con estándares que le permitan la interoperabilidad. EVIDENCIAS: Avances en los contenidos del portal web institucional	No se evidencia una intención explícita de potenciar las habilidades digitales en el contexto de la transformación digital, esto se evidencia, por ejemplo, en el plan de capacitación anual.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		El nivel de madurez de la Junta Distrital no le permite tener dentro de sus prioridades la gestión de información externa, por lo que evidentemente no tiene establecidas redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa.
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.	La Junta Distrital garantiza el acceso e intercambio de información tanto a lo externo como a lo interno de la organización a través de su portal web institucional, donde publica información relevante como nóminas, ejecución presupuestaria, listado de compras, licitaciones, entre otra información sensible. El intercambio de información se operativiza a través de la solicitud de informaciones por parte de los usuarios a través de formularios web. EVIDENCIAS: Funcionalidades del portal web institucional	La Junta Distrital no publica en la actualidad información sobre tasas, arbitrios, licencias urbanísticas, ranking oficial del SISMAP. Tampoco se cuenta con una infraestructura para la implementación de datos abiertos.
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.	El área de Recursos Humanos se asegura, antes de la desvinculación de un colaborador, de que tanto la información que este maneja como los conocimientos relacionados con sus funciones, sean manejados por otro colaborador. EVIDENCIAS: Historial de desvinculaciones de la Junta Distrital.	

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		La Junta Distrital NO tiene un área ni personal dedicado formalmente a las TIC por lo que no existe una gestión formal de las mismas.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No existe un monitoreo y evaluación de las tecnologías utilizadas y su impacto en la gestión.
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.)		No se identifican ni se utilizan nuevas tecnologías, tampoco se implementan datos abiertos ni aplicaciones de código abierto.
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.	La Junta Distrital hace uso de la tecnología a través de las redes sociales y el portal web institucional para soportar la colaboración, la participación y la digitalización, hasta cierto punto, de información relevante. EVIDENCIAS: Portal Web Institucional	No se utilizan servicios o herramientas en la nube, tampoco se evidencia uso explícito de las TIC apoyando la creatividad y la innovación..
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	Se evidencia la aplicación de 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, a través listado de participantes del curso de informática, certificado.	No existen en la actualidad servicios digitalizados en la Junta Distrital que permita establecer que hay una oferta en línea de soluciones, que no sea el brindar información estática y el uso de formularios básicos para requerimiento de información por parte del usuario.
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 evidencia.
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		La Junta Distrital no le permite tomar en cuenta, hasta el momento, los temas que tienen que ver con el impacto ambiental de las TICs, mucho menos la variable "nivel de destreza" requerido por los usuarios para

trabajo en ambiente electrónico, etc.		desempeñarse en el ambiente virtual.
---------------------------------------	--	--------------------------------------

#### SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b> 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 evidencia la garantía de 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), a través del inventario que realiza la oficina de contabilidad, donde tiene los reportes de todos los equipos de institución.	
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.	La disposición de las oficinas es adecuada y la infraestructura es segura. EVIDENCIAS: Fotos del Palacio Municipal, Estado y disposición de las oficinas.	
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.	Se evidencia aplicar la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de las instalaciones, edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura., a través del inventario que se realiza cada año para saber con qué contamos.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La Junta Distrital dispone de espacios para la realización de actividades comunitarias. EVIDENCIAS: Fotografías de las instalaciones de la Junta Distrital y de los centros comunales de Hojas Anchas y Mata Naranjo.	
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 le aplica mantenimiento a tiempo a cada uno de los medios de transporte y equipos eléctrico, según sean requeridos. EVIDENCIAS: * Requisición de mantenimiento.	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los	Se evidencia garantizar 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.	ciudadanos/clientes.	
---	----------------------	--

## 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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b> 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.		La Junta Distrital no dispone de un levantamiento formal de los principales procesos vinculados a las necesidades de la población.
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se toma en cuenta los estándares de datos abiertos en el manejo esencial de datos que lleva a cabo la Junta Distrital.
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 evidencia y analizan 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, a través del plan municipal de desarrollo.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se evidencian la identificación de los propietarios del proceso y les asigna responsabilidades y competencias, a través las cotizaciones que realiza la encargada de compras de diferentes comercios.	

5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		Dado que no existe un levantamiento de los procesos, no se lleva a cabo ninguna acción vinculada a los mismos, como propuestas de simplificación de los procesos.
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.		Dado que no existe un levantamiento de los procesos, no se lleva a cabo ninguna acción vinculada a los mismos, como promover la optimización de los procesos a través de la innovación.
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.		Dado que no existe un levantamiento de los procesos, no se lleva a cabo ninguna acción vinculada a los mismos, como el establecimiento de indicadores de resultado por ejemplo.
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).		Dado que no existe un levantamiento de los procesos, no se lleva a cabo ninguna acción vinculada a los mismos, como mejoras para garantizar la protección de datos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Entidad Municipal:</b> 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.	La Junta Distrital tiene identificados los principales servicios municipales que provee a la población, entre los cuales se destaca: gestión de desechos sólidos, limpieza, embellecimiento, mantenimiento infraestructura vial. EVIDENCIAS: Fotografías de ejecución de los servicios citados.	No se evidencia la gestión activa del ciclo de vida de los servicios, evidentemente tampoco realizándose acciones vinculadas al reciclaje y la reutilización.

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.		No existe evidencia del involucramiento formal de los grupos de interés y de la ciudadanía en sentido general en el desarrollo de la oferta de los servicios municipales. No se implementan métodos que permitan recopilar la opinión de los clientes como encuestas, retroalimentación, grupos focales, gestión de reclamos.
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.		No se evidencia que se integren, por lo menos explícitamente, criterios de inclusión para garantizar el respeto a la diversidad, igualdad de género.
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, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.		No existe evidencia de apoyo a la accesibilidad para personas con discapacidad visual y auditiva, mediante el uso de audios, anuncios en braille, por ejemplo.

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

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



<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 evidencia la coordinación de los procesos dentro de la organización de manera interna y externa como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, a través las capturas de pantallas de los correos enviados en los que se envía el autodiagnóstico CAF, al técnico correspondiente en el MAP.</p>	<p>No existe evidencia de que se realicen coordinaciones de procesos con otras organizaciones que tengan alguna vinculación con la prestación de servicios de la Junta Distrital.</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>		<p>Dado que se ha establecido previamente que no existen coordinaciones con otras organizaciones, no aplica que existan esfuerzos en busca del intercambio de datos.</p>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>Se evidencian lo grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas, Correo electrónico, chat en el teléfono.</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No existe evidencia de que se incentive la creación de procesos interdepartamentales ni procesos comunes entre áreas, dado que ya se ha establecido que al momento, la Junta Distrital no dispone de un levantamiento formal de sus procesos, mapa de procesos.</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>		<p>No existe evidencia de que se acuerden estándares para el compartir de datos ni servicios, dentro de la Junta Distrital ni con socios externos claves, dado que ya se ha establecido que al momento, la Junta Distrital no dispone de un levantamiento formal de sus procesos, mapa de procesos.</p>
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación</p>		<p>No se evidencia.</p>

## 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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b>		
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.		No tenemos mediciones sobre la imagen global de la organización
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).		No tenemos mediciones sobre la opinión de los munícipes sobre los servidores.
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes sobre si se les toma en cuenta en los procesos de trabajo y de toma de decisiones.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia,		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la transparencia, apertura e información que pone a disposición de los munícipes, en términos de cantidad, calidad,

facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		transparencia, en sus medios digitales como portal web institucional y boletín digital.
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.	Se evidencia, la integridad de la organización y la confianza a través de los comentarios generados por los clientes en la página Web.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b>		
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 munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes sobre la accesibilidad a los servicios físicos y digitales ofrecidos.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes respecto a la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la institución.
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.).		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes respecto a la variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades (negocios, munícipes, proveedores).
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes respecto a las capacidades de la institución para la innovación.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes respecto al nivel de confianza que tienen en la institución y sus servicios.

6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes respecto a la rapidez con la que responde la institución a las necesidades de los mismos.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes respecto a los niveles de digitalización de la institución.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</b>		
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones del rendimiento respecto al tiempo de espera del ciudadano para obtener un servicio ofrecido.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones del rendimiento respecto al número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones respecto a los resultados de acciones tomadas para remediar las insatisfacciones de los ciudadanos con los servicios o con la institución.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones respecto al cumplimiento de las condiciones prometidas en los servicios ofrecidos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b> 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	SOBRE LA CANTIDAD DE CANALES DE INFORMACION: La Junta Distrital cuenta con 4 canales de información y comunicación: página web institucional, una red sociales (Facebook), Boletín Digital Trimestral, Mural Físico (actualización mensual) EVIDENCIAS: Fotografías y captura de pantalla de los canales citado	No se evidencian resultados de la medición.
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.	Se evidencia la 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, a través de las capturas de pantalla de las publicaciones y a través de las capturas de pantallas de las nóminas que se cargan al SASP mensualmente y a tiempo.	
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.		No existe evidencia de que se hayan establecido mestas con respecto a los servicios ofrecidos.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		La Junta Distrital no presenta evidencias de que esté trabajando para tener compatibilidad de sus datos, entrega de datos abiertos..
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La Junta Distrital tiene horarios diferenciados, agrupados, básicamente dos categorías de servicios, que tienen incidencia en el horario de prestación de los mismos. Servicios de oficina, que son atendidos de 8:00 AM a 4:00 PM; y servicios de campo, como la recolección de desechos sólidos, por ejemplo, que	

	tienen un horario de 7:00 AM a 11:00 AM, aproximadamente. EVIDENCIAS: Horarios servicios de oficina: 8:00 AM a 4:00 PM, Horarios servicios de campo: 7:00 AM a 11:00 AM.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones del tiempo de espera de un servicio ofrecido.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones que le permitan determinar el costo de los servicios ofrecidos, ni se contabiliza el aporte de recuperación por aporte del ciudadano.
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.	Se evidencia la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b> 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.	Para específicamente el proceso de Presupuesto Participativo el porcentaje de involucramiento de los ciudadanos es de prácticamente un 100 %. Hubo un total de 250 munícipes que participaron en 6 sesiones de trabajo. EVIDENCIAS: Nóminas de las juntas de vecinos, Listado de asistencia a las asambleas	No existe evidencia de que para otros procesos, productos o servicios, haya un nivel de involucramiento de los ciudadanos en el diseño y la prestación de los mismos.
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y		No existe un sistema de recepción de sugerencias implementado.

resultados de las acciones implementadas).		
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.		No existe una medición que evidencie los esfuerzos de utilización de métodos nuevos o innovadores para la atención al ciudadano, su satisfacción al utilizar los servicios.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No existe evidencia de que haya mediciones formales en cuanto a temas de género, y diversidad tanto cultural como social, en el accionar de la Junta Distrital.
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.		No existe evidencia de que se realicen encuentros con los grupos de interés para evaluar posibles cambios en sus necesidades.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b> 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.		No se evidencian resultados de la medición

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.		La Junta Distrital no cuenta con una implementación de gobierno electrónico que posibilite un flujo continuo de información entre la institución y los ciudadanos clientes
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se evidencia, la transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia, a través de las capturas de pantalla de la nómina que se carga mensualmente en el SASP y el SISMAP Municipal.	

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

### SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto a la imagen y el rendimiento general, la productividad de la Junta Distrital.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto al involucramiento de ellos mismos en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores institucionales.



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.	Se evidencia participación de las personas en las actividades de mejora con la participación del personal en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF, a través de la circular entrega a los encargados explicándoles que se deben realizar la evaluación de desempeño y una carta de acuerdo de evaluación en la que los encargados se ponen de acuerdo con su personal que será evaluado.	
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto a temas como la ética y los posibles conflictos de interés.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores sobre las vías de comentarios utilizada por los supervisores para la mejora del personal, como la retroalimentación, consulta\diálogo, encuestas.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto a la responsabilidad social de la institución.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto a qué tan abierta al cambio es la Junta Distrital.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto a cómo e uso de la tecnología mejora el trabajo de los mismos colaboradores o el servicio ofrecido.

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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto qué tan rápida y flexible es la Junta Distrital.
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b> 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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.
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.	Se evidencia 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, a través de las opiniones dada por los empleados en la que los empleados opinan acerca de cómo provocar mejoras en la institución y se lo entregan a la alcaldesa.	
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.	Se evidencia, 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, a través de la evaluación del desempeño la cual lo realizan los encargados.	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	Se evidencia la gestión del conocimiento, a través de comunicación en la que la empleada Onasia Fructuoso Tiburcio Felicita a la Alcaldesa y a Recursos Humanos por sus preocupaciones y capacitación activa en las capacitaciones.	No se evidencian resultados de la gestión del conocimiento.

5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto el manejo de la comunicación interna y las medidas de información en la Junta Distrital.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto a cómo se hace el reconocimiento al trabajo de ellos mismos y de los equipos de trabajo.
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.	Se evidencia 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, a través de la implantación de la oficina de libre acceso a la información y de la página Hatillo Avanza desde el Ayuntamiento lo cual se ve en las publicaciones del Facebook.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.	Se evidencia ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura, a través del listado de participantes de las capacidades de manejo de conflicto en el listado de asistencia y la del trabajo en equipo.	No se evidencian resultados.
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.	Se evidencia enfoque de los problemas sociales municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas, a través del otorgamiento de permiso a personas con situaciones de salud y de ajuste de horario al personal para estudios.	

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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto a la igualdad de oportunidades para progresar en la institución.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se evidencian resultados.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b>		
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto a las expectativas de crecimiento, posibilidades de explotar su potencial y desarrollo sistemático de sus carreras.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto a la motivación y empoderamiento que sienten ellos para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.

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.		No se evidencia el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, opinión de los colaboradores, servidores y empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos, a través de las capacitaciones impartida por la institución.
--	--	--

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b> 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 renuncias de personal, etc.		No se evidencia Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas.
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones del nivel de participación en actividades de mejora.
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones relacionadas con temas como conflictos de intereses, denuncias de corrupción.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones de la frecuencia de participación de forma voluntaria de los colaboradores en actividades relacionadas con la responsabilidad social de la institución.

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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones relacionadas con las capacidades de los colaboradores para tratar al ciudadano y responder a sus necesidades.
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (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> 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones relacionadas con la retención, lealtad y motivación de las personas.
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).		La Junta Distrital no cuenta con mediciones del nivel de participación en actividades de mejora.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones relacionadas con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación.

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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones relacionadas con la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.
---	--	--

## 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 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</b> 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 munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).		No se mide el impacto.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones de la opinión de la sociedad civil/aliados respecto a la reputación de la institución como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad (comercio justo, productos reutilizables, energía renovable).

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.		No se mide la opinión de los munícipes.
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.		No se evidencia el impacto de organización.
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.		No se resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo.
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.		No se evidencia mediciones Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad.

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.



**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>		No existe indicadores para estas mediciones
<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>		No se evidencia con autoridades relevantes y grupo de interés.
<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>		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre el grado e importancia de la cobertura recibida por los medios de comunicación.

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.		No existen evidencias explícitas de que la Junta Distrital realice acciones que busquen apoyar la diversidad, las personas socialmente desfavorecidas como discapacitados, por ejemplo.
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.		No se evidencian resultados.
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.		No existe evidencia de que la Junta Distrital impulse un intercambio productivo de conocimientos, a través de la organización de eventos con ese enfoque (conferencias, coloquios, etc.)
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 munícipes o para empleados).		No se evidencia número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiario.
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.		No se evidencian resultados de las mediciones.

9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No existe un registro formal del voluntariado que colabora con la Junta Distrital.
---	--	--

## CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

### SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</b>		
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		La Junta Distrital no cuenta con recopilación formal de data cuantitativa ni cualitativa sobre sus servicios y productos ofrecidos.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencia Resultados en términos de Outcome.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No existe evidencia de que se realice evaluación comparativa de los productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No existe evidencia de que se evalúen los niveles de cumplimiento de contratos o convenios que se lleven a cabo entre la Junta Distrital y otras autoridades.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones que puedan establecer acciones en pro de la innovación en los servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No existe evidencia de que se haya impulsado explícitamente la implementación de reformas del sector público.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</b> 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se evidencian resultados de las mediciones.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia que se mide el impacto en la mejora de procesos.
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 existen evidencias de resultados logrados por la Junta Distrital basados en prácticas de Benchmarking / Benchlearning.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No existe evidencia formal de que la Junta Distrital realice evaluaciones para validar el cumplimiento de alianzas.
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 existen mediciones específicas que permitan evaluar el impacto de las TICs en el desempeño de la Junta Distrital.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		No se evidencia puntuación del SISMAP.
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia resultados de las evaluaciones o auditorías internas.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de		No se evidencia resultados de reconocimientos.

gestión u otros.		
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No existe evidencia de la Junta Distrital tenga definido objetivos financieros propiamente dichos, por lo menos no con esa terminología.
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No existe evidencia de que la Junta Distrital lleve a cabo análisis de costo-efectividad.

**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.