

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

_____JUNTA DISTRITAL JORGILLO_____

FECHA:

_____27/07/2026_____

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.

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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).	Si se evidencia que la institución cuenta con misión, visión y valores formulado. EVIDENCIA La institución cuenta con un documento institucional que contiene la misión, visión y valores debidamente formulados y difundido.	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Si se evidencias que la institución cuenta con valores definido EVIDENCIA Documento institucional donde se establecen la misión, visión y valores de la junta distrital.	
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.	Si se evidencia la comunicación y socialización de la misión, visión y valores con todos los empleados de la organización. EVIDENCIA. Lista de asistencia	

4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.	Si se evidencia que periódicamente se revisa la misión, visión y valores de esta organización. Evidencia Publicaciones en mural informativo y pagina web institucional y rendición de cuenta.	
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.	Si se evidencia que la institución gestiona la prevención de comportamiento no éticos. Evidencias Rendición de cuenta y transparencia, informes, publicaciones en el portal de transparencia.	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Se percibe buena confianza entre los empleados y los directivos. Evidencia: -Fomento del respecto a través de reuniones colectivas. -Felicitaciones cuando se hace un buen trabajo.	

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

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

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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).	Si se evidencia que la institución cuenta con una estructura organizacional aprobada, reflejada en un organigrama y en el manual de organización y funciones. EVIDENCIA Organigrama institucional aprobado	
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.	Si se evidencia que la institución dispone de un manual de funciones y responsabilidades en el que se definen las funciones, responsabilidades y competencias por de cada áreas y puesto de trabajo. Evidencia. resolución de aprobación del manual	
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.	Si se evidencias que la institución ha definido objetivos estratégicos y operativos con resultados e indicadores de desempeño en sus instrumentos de planificación. Evidencia. Informes de rendición de cuentas donde se evidencie el cumplimiento de los indicadores.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Si se evidencia que la institución impulsa la conformación del consejo de desarrollo municipal mediante la aprobación del consejo de regidores. EVIDENCIA Resolución de consejo de regidores	

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 se evidencias un sistema de gestión del desempeño institucionales permita dar seguimiento mediante indicadores al cumplimiento de la función de calidad de los servicios comunitarios y sus nivel de satisfacción.
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.		
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 se evidencias la designación del responsable para la realización mensual de reuniones para el monitoreo permanentes con los encargados de cada área. EVIDENCIA Listado de asistencias de reuniones.	
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.	Si se evidencia que la institución aplica principios de gestión de la calidad mediante la implementación del modelo CAF, desarrollando un proceso de planificación, seguimiento, evaluación y mejora continua. EVIDENCIA Autoevaluación CAF	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Tenemos sistema de administración financiera y gestión municipal Evidencia: Sistema financiero-SIAFIM	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.		

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.	Aseguramos la comunicación efectiva por medio de redes sociales. Evidencia: Redes Sociales, Facebook y pagina web institucional	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Si se evidencia la retroalimentación de los empleados Evidencia: Reuniones periódicamente	
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.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		
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.	Los líderes (máxima autoridad, directores, encargados, tienen buenas relaciones humanas y predicen con el ejemplo Evidencia: Registro de asistencia, creación de equipos de trabajos y registro de trabajos interdepartamentales Grupos de WhatsApp	
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.	Promovemos una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados. Evidencia: Conversaciones de grupos de WhatsApp, reuniones.	

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.	Si se evidencias que la institución mantiene una comunicación permanente con los empleados mediante reuniones y grupos de mensajerías. EVIDENCIA Grupos institucionales de WhatsApp, reuniones de Microsoft teams entre otros.	
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.	Contamos con el apoyo de retroalimentación para mejorar el desempeño tanto grupal como individual Evidencia: Capacitación	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Si se evidencias que la institución promueva la delegación de funciones y responsabilidades mediante la asignación de tareas y responsabilidades. EVIDENCIA Manual de funciones y responsabilidades.	
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).	Se promueve aprendizaje para estimular competencias y que los empleados se puedan adaptar a nuevos cambios Evidencia: Plan de capacitación	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia un sistema formal de reconocimiento para destacar el desempeño y logros individual y en equipos de trabajo del personal.

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

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

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 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.		Establecer un mecanismo formal para identificar, y dar seguimiento a las necesidades expectativas de los grupos de interés.
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Si se evidencia que se analizan y se monitorean las necesidades y expectativas de comunidad: Evidencia: -Reuniones con las diferentes juntas de vecinos	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Si se evidencia que la institución identifica y toma en cuenta las políticas públicas aplicables a los gobiernos locales e incorporan sus planes de trabajo con el consejo de regidores. EVIDENCIA Acuerdo con mediante resolución con el consejo de regidores.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Si se evidencia la alineación los proyectos de urbanización y desarrollo territorial con las políticas públicas. EVIDENCIA Alumbrados publico construcción y reparación de acera y contenes.	

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 involucra los políticos en el desarrollo de la gestión, se convocan los regidores para la toma de decisiones, se realizan consultas ciudadanas para la elaboración de un plan de ordenamiento territorial. Evidencias: convocatorias, actas de consejos y actas de consultas	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participamos en actividades de elección de miembros de las juntas de vecinos y eventos deportivos Evidencia: asociaciones y actividades deportivas	
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.	Si se evidencia que la organización promueve la conciencia pública y mantiene una buena reputación. Evidencias Son las publicaciones en las redes sociales y pagina web sobre los servicios de la junta distrital.	

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
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Se desarrollan reuniones con los regidores además de las secciones ordinarias y se mantienen comunicaciones contantes sobre los cambios locales y nacionales. Evidencia: -Secciones ordinarias -reuniones periódicas.	

2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.		No se evidencia que se implemente un procedimiento institucional para identificar, actualizar y gestionar periódicamente los grupos de interés realizando periódicamente un levantamiento sistemático de sus necesidades y expectativas.
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.	En las reuniones de trabajo, en caso de tener cambios en reformas públicas, se analizan para incorporar dichos cambios. Evidencia: -Reuniones de trabajo.	
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.		No se evidencia que se implemente un sistema formal de gestión de riesgos con seguimiento continuo.
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Si se evidencian que se fortalece el seguimiento y la evaluación de los acuerdos y proyectos aprobados mediante el presupuesto participativo, garantizando una mayor transparencia y rendimiento de cuentas. Evidencia Publicación en la página web institucional de reunión sobre el presupuesto participativos.	

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

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

La Entidad Municipal: 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).	Si se evidencia que la junta distrital ya tiene formalmente definidas la misión, visión y esto fueron elaborado tomando en cuenta la estrategia nacional de desarrollo. EVIDENCIA Misión, visión y valores aprobados.	
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.	Mantener actualizado el plan municipal de desarrollo, fortaleciendo la participación de los grupos de interés e incorporando mecanismos de seguimiento y evaluación de cumplimiento. Evidencia Fotografías de reunión para tratar sobre consulta sobre el presupuesto participativo.	
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	Si evidencia que la institución garantiza espacios de consulta ciudadana para la elaboración del presupuesto participativo. Evidencia Fotografías de las reuniones	
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 evidencia que en la organización se amplía la participación de la comunidad y de las organizaciones sociales en las iniciativas de igualdad de equidad 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.	El ayuntamiento toma en cuenta aspecto de sostenibilidad, gestión ambiental, realizando actividad de reforestación, fumigación en diferente punto. Evidencia:	

	-Brigada	
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Se asegura la correcta ejecución del presupuesto, y de ser necesario se realizan modificaciones. Evidencia: -Conciliaciones bancarias -Informes de ejecución presupuestaria. Orden de compras	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal:		
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.	Si se evidencia la estrategia mediante el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización Evidencia: creación de proyecto deportivo	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Si se evidencia que se distribuyen los planes y responsabilidades en cada área EVIDENCIA Asignaciones de responsabilidades a los encargados de áreas.	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	En las rendiciones de cuentas anuales se le comunica al todo el personal sobre las estrategias planes y sus resultados Evidencia: Rendición de cuenta	
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.	Si se evidencia que la institución socializa y informa al concejos y grupos de interés los logros y metas alcanzadas. Evidencia.	

	Convocatoria al evento, fotografías y vídeos de actividad, publicaciones en página web redes sociales y medios de comunicación sobre la rendición de cuenta.	
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.	Se realiza la ejecución del presupuesto participativo para conocer su nivel de avances Evidencia: Matriz de avance del PPM	

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
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se evidencia que identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores utilizando tecnologías
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.	Si se evidencias que la institución fomenta una cultura orientada a la evaluación y mejora continua mediante la capacitación del personal. EVIDENCIA 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 se evidencia una que la institución cuenta con una política de innovación que establezca objetivos, acciones, responsable e indicadores para su seguimiento.
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.		No se evidencia un mecanismo formal para recibir, evaluar y dar seguimiento a las ideas innovadoras del personal reconociendo la propuesta que contribuyan a mejorar la gestión y los servicios.

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.	Si se evidencia que la institución incluyo y utilizo recursos del presupuestarios para ejecutar las acciones de mejora. Evidencias Informes de ejecución presupuestarías, ordenes de compras.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Se utiliza como método de mejora el CAF y el SISMAP Evidencia: SISMAP Y Guía CAF	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se evidencia las necesidades actuales y futura de recursos humanos	
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 la política de recurso humano promoviendo normas y principios directrices de una organización Evidencia Evaluación de desempeño	
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.		Elaborar, y aprobar e implementar un manual de recursos humanos que regulé los procesos de gestión del personal y garantice principios de equidad merito e igualdad de oportunidades.

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.	Se evidencia el proceso de selección del personal de acuerdo con su competencia Evidencia: Evaluación de desempeño	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se evidencia el desarrollo profesional basado en el criterio de mérito. Justicia y oportunidades	
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.	Si se evidencia que la institución apoya la cultura de desempeño definiendo objetivo de desempeño monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. Evidencia Formulario e instrumento de evaluación de desempeño aplicados al personal.	
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 se evidencia unas políticas de género la institución debe fortalecer la creación de lineamientos e indicadores que garanticen la equidad e inclusión en la institución.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.	Si se evidencia que la institución implementa un plan de capacitación. EVIDENCIA Plan de capacitación	

2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Si se evidencia que el ayuntamiento atrae y desarrollo los talentos para lograr esos objetivos con el personal. Evidencia Expediente del personal Evaluación de desempeño Registro de capacitaciones y formación al personal.	
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.	Se evidencia nuevo aprendizaje para el desarrollo de competencia, trabajo en equipo. EVIDENCIA Listas de asistencia a capacitaciones o talleres.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Si se evidencia un asesoramiento al empleado a través de tutoriales y reuniones virtuales. Evidencia, reuniones virtuales	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Si se evidencia que se promueva la movilidad interna y externo de nuevo ascensos de empleos Evidencia. Ejemplo conserje fue promovida de puesto por sus dedicaciones esfuerzos en sus labores de trabajo secretaria.	

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).	Anualmente se realizan capacitaciones que incluyen métodos modernos de formación Evidencia: Capacitaciones y fotos	
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.	Se planifica actividades formativas para el desarrollo de técnicas en las áreas de gestión Evidencia: Plan de capacitación	
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 se evidencia el impacto de los programa de formación tampoco que implementen indicador que permitan medir el impacto en el desempeño del personal.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Se brinda a la personal retroalimentación de su evaluación de desempeño Evidencia: Socialización de la evaluación de desempeño.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.		No se evidencia una comunicación abierta que propicia el aporte de las ideas de los empleados.

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.	En esta institución se realiza el presupuesto en conjunto con el personal y otros grupos de interés: Evidencia: Presupuesto del año.	No se evidencia la elaboración de una poa que acompañe al presupuesto.
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.		
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).		No se evidencia que el personal este identificado la institución debe implementar un registró actualizado de identificación del pernal y garantizar que todos los colaboradores cuenten con un carnet institucional vigente.
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se evidencia que se realiza encuestas periódicamente al personal para conocer su nivel de satisfacción, necesidades y el ambiente laboral.
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	La institución cuenta con buenas condiciones ambientales Evidencia: Baños adecuado y sistema de limpieza.	
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	En el ayuntamiento los empleados cuentan con horas flexibles de trabajos Evidencia: 30 minutos desayuno y 45 de almuerzo. Horario flexible para la universidad y otras actividades personales	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	La institución le otorga beneficio como licencia médica a los empleados Evidencia: Certificado de licencia médica,	

9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El ayuntamiento facilita atención especial a los empleados que por su condición física lo requieran dando flexibilidad y horario Evidencia: Permisos y licencia	
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 se evidencia un sistema de compensación reconocimiento y bienestar laboral para el personal, que valore el desempeño y contribuya a la motivación y satisfacción de los empleados
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.		No se evidencia espacio para que el personal apoye sus aportes y sugerencias

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.		No se evidencia que se identifique una comunicación abierta para construir y establecer una relación de apertura y dialogo

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.	Si se evidencia que la gestión haga acuerdo y colabore con otras instituciones y diferentes para lograr y apoyar conocimiento e intercambiar buenas prácticas. Evidencia Programa y proyectos ejecutados con otras instituciones, por ejemplo, jornadas de limpieza, reforestación, actividades comunitarias.	
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.	Si se evidencia que la institución colabora y trabaja en conjunto con otras instituciones estableciendo rol y responsabilidad. Evidencia acuerdo de colaboración y coordinación con instituciones públicas, organizaciones comunitaria e iglesia para el desarrollo de actividades de beneficio común.	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Si se evidencia que la institución realiza alianza con otras instituciones. Evidencias Colaboración con la iglesia todos los años con personas y cada vez que se puede para hacer nuevo acuerdo con la actividad que se realiza cada año donde se declaró Jorgillo ciudad de dios.	
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.		No se evidencia que se aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores.

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Entidad Municipal: 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.	Si se evidencia que esta organización, colabora y participa activamente con los ciudadanos. Evidencia Fotografía de reuniones y actividades	
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.		
3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Se realizan carta de compromiso y catálogo de compromiso en esta institución como documento de herramientas Evidencia: Carta para formalizar el compromiso de una obra el cumplimiento de un acuerdo. Ejemplo. Obra terminada para fotográfica cañada del café.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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).	La entidad municipal alinea la gestión financiera con su objetivo estratégico a través de una administración eficiente del recurso económico garantizando que cada gasto, inversión o actividad contribuya al cumplimiento de las metas institucionales. Evidencia. Sistema financiero y plan anual de compra presupuesto, ejecuciones presupuestarias	

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.		No se evidencia una escala salarial entre hombre y mujer porque no se ocupa el mismo salario ni los empleados ocupan el mismo puesto de empleo cada uno trabaja en unas áreas diferentes.
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	En el proceso financiero se trabaja en equipo para toma de decisión siempre comparando la oportunidades y necesidades Evidencia, presupuesto	
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.	El ayuntamiento cuenta con un departamento administrativo financiero que opera utilizando el sistema financiero, el cual tenemos encargado de compra encargados de contrataciones Evidencia encargada de compra	
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.	Anualmente realizamos nuestra planificación presupuestaria, el cual incluye la clasificación de proyecto Evidencia -presupuesta	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	El ayuntamiento cuenta con una organización de responsabilidades financieras, administrativa y toma decisiones sobre los recursos administrativo Evidencia estado financiero	

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).	El ayuntamiento asegura una transparencia financiera presupuestaria de una manera entendible , con un acceso garantizado a la población o parte interés Evidencia, SSAP	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.	Si se evidencia que la organización proporciona, sistema para administrar y almacenar l información. Evidencia Archivo físico y digital organizado documento institucional.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	se garantiza que la información disponible es recopilada, procesada y almacenada asegurando la confiabilidad y seguridad. evidencia: archivos	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se aprovechan las oportunidades d transformación y conocimiento potenciar de las habilidades digitales Evidencia, video conferencia	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se evidencia la existencia de redes de aprendizaje mecanismos formales para obtener información externa relevante.

5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	Se asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y con todas las partes interesada. Evidencia SISMASP Municipal	
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.		No se evidencia los mecanismos de gestión y transferencia del conocimiento institucional mediante la documentación de procesos, la implementación de procedimientos de entrega de funciones y la creación de repositorios de información que garanticen la conservación del conocimiento clave ante la salida de los colaboradores.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La institución cuenta con un sistema financiero informativos para almacenar información, Evidencia , sistema financiero	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que se implemente un sistema de monitoreo y evaluación permitiendo rentabilidad, costo-efectividad e impacto de las tecnologías utilizadas.

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 evidencia la implementación de herramientas tecnológicas como datos abiertos.
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 institución utiliza la tecnología para la creatividad de la innovación, digitación de la información relevante en la organización evidencia documento en la nube	
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	Si se evidencia que se aplica las TIC en esta institución. Evidencia Usos de correo institucional redes sociales para brindar información y recibir solicitud de los ciudadanos	
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.	Si se evidencia normas y protocolos para la protección efectiva de datos. Evidencia Control de accesos a los sistema y equipos de , usuarios, contraseñas y permisos	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia la implementación para gestionar responsablemente los impactos sociales y ambientales del uso de la TIC.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

La Entidad Municipal: 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 los mantenimientos efectivos, eficiente y sostenible de todas las instalaciones Evidencia, factura y comprobante	
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 institución proporciona las condiciones y necesidades de los munícipes y visitantes evidencia, parqueo	
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.	Si se aplica una política de ciclo de vida en un sistema integrado de esta gestión. Evidencia funeraria, parques, y cementerios	No se evidencia que se aplique un sistema de política de ciclo de vida del sistema de integrado de gestión a todos los servicios y áreas de la institución incluyendo, mercado, matadero .
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La institución cuenta con instalaciones a favor de la comunidad Evidencia, centro comunal, y parque	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	La institución garantiza el uso eficaz, eficiente del medio de transporte Evidencia, camión del ayuntamiento	No se evidencia que se garantice el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos necesarios
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.		No se evidencia una instalación adecuada para las instalaciones físicas de la junta conformes a los criterios de accesos universales incorporando rampas, señalizaciones, espacio de estacionamiento accesibilidades entre otros espacios públicos.

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
La Entidad Municipal: 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.		No se identifica que se Desarrolla e implementan un mapa de procesos que identifique, describa y documente los procesos clave vinculados a la gestión de las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal.
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	Si se evidencias que la institución gestiona y organiza la información de manera segura y accesible así permitiendo su uso, de transparencia. Evidencia Portal de transparencia y publicaciones en la página web y mural informativo.	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)	Se evalúa los procesos y factores críticos regularmente para asegurar los objetivos de la organización Evidencia cumplimiento de objetivos ejemplo cancha deportiva	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Si se evidencia que la institución identifica a los responsables o propietarios de los procesos mediante el manual de organización y funciones, el manual de funciones y las asignaciones de responsabilidades por áreas. EVIDENCIA	

	Organigrama institucional	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Se realiza el proceso de formas regular proponiendo cambios en los requisitos legales. Evidencia reuniones en la sala capitular	
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.		No se evidencia Que se desarrolla un mecanismo para identificar, evaluar e incorporar buenas prácticas nacionales e internacionales que impulsen la innovación y la optimización de procesos, con la participación de los grupos de interés.
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se evidencia Diseñar e implementar indicadores de desempeño que permitan medir y dar seguimiento a la eficacia de los procesos, incluyendo la evaluación de la carta de servicios y los acuerdos sobre los niveles de servicio.
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).		No se evidencia el procesos de protección de datos mediante la revisión periódica de las políticas de seguridad, la implementación de respaldos automáticos y pruebas de recuperación, el fortalecimiento de los controles de acceso y el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales e información del Estado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se evidencias qué la institución desarrollare e implemente un procedimiento para identificar, diseñar y gestionar el ciclo de vida de los productos y servicios, incluyendo acciones de reciclaje, reutilización y mejora continua que promuevan la sostenibilidad institucional.
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 se evidencia un mecanismo permanente de consulta y participación de los ciudadanos y grupos de interés para contribuir al diseño, mejora y evaluación de los servicios, así como al desarrollo de estándares de calidad.
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 implementar mecanismos institucionales que integren criterios de inclusión, diversidad e igualdad de género en la gestión de los servicios, garantizando la identificación y atención de las necesidades de todos los grupos de interés.
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 se evidencia que se implemente una estrategia de accesibilidad que garantice el acceso equitativo a los servicios, incorporando formatos impresos y digitales accesibles, señalización inclusiva, recursos de apoyo para personas con discapacidad y herramientas de comunicación adaptadas.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 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.		No se evidencia Fortalecer la coordinación interinstitucional mediante el establecimiento de mecanismos formales de colaboración con instituciones y organizaciones vinculadas a la prestación de servicios y ejecución de proyectos, con el fin de mejorar la planificación, la gestión y los resultados.
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.		No se evidencia un sistema compartido de gestión e intercambio de información con las entidades que integran la cadena de prestación de servicios, garantizando una comunicación oportuna, segura y eficiente.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		No se evidencia r la conformación de grupos de trabajo y mesas técnicas con instituciones, organizaciones y proveedores de servicios para fortalecer la coordinación, la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos.
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.		No se evidencias que se establece mecanismos e incentivos que fomenten la participación de la dirección y del personal en el desarrollo de procesos interorganizacionales y en iniciativas de colaboración con otras entidades.

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.		No se evidencia implementa estándares, ni protocolos y procedimientos comunes que faciliten el intercambio de información y la prestación de servicios compartidos entre instituciones de los sectores público y privado.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		Fortalecer la utilización de asociaciones con municipios, regiones, empresas estatales y entidades públicas mediante mecanismos de coordinación y colaboración que permitan una prestación de servicios más integrada, eficiente y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

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
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 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.	La imagen de esta institución es una imagen de transparencias e integridad con la comunidad de este municipio. Evidencias brindar el servicio a la comunidad sin detención de persona.	
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,		No se evidencia que se establezca un sistema de medición de la opinión ciudadana sobre la calidad de los servicios municipales, utilizando instrumentos de consulta que

predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		permitan recopilar información para la toma de decisiones y la mejora continua.
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).		No se evidencia un mecanismo de medición de la percepción de los munícipes sobre su participación en la toma de decisiones institucionales, mediante herramientas de consulta y retroalimentación que permitan conocer su nivel de involucramiento, expectativas y propuestas de mejora.
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, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	Mediante las transparencias y la apertura de calidad se le brindad y se les proporciona a los munícipes la información necesaria. Evidencia se brinda la información a la comunidad con transparencia y confianza	
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.		No se evidencia que se implementa un mecanismo de medición de la percepción de los munícipes y clientes sobre la ética, transparencia e integridad del gobierno local, mediante instrumentos de consulta que permitan conocer el nivel de confianza ciudadana y establecer acciones de mejora institucional.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 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		No se evidencia una evaluación de la percepción de los munícipes/clientes sobre la accesibilidad a los servicios físicos y digitales, considerando aspectos como facilidad de contacto con la oficina municipal, horarios de atención, canales disponibles, condiciones de acceso para personas con discapacidad y

qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.		otros factores que influyen en la calidad de la atención ciudadana.
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.		Implementar mecanismos de medición y seguimiento de la percepción de los munícipes sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos, considerando el cumplimiento de estándares de calidad, tiempos de respuesta, satisfacción ciudadana y criterios de sostenibilidad ambiental.
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.).		No se evidencias Implementar mecanismos para identificar y evaluar las necesidades específicas de los diferentes grupos de usuarios, con el propósito de adecuar y diversificar la oferta de servicios municipales considerando aspectos como edad, género, discapacidad y características particulares de los munícipes, negocios y 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.		No se evidencia desarrollar herramientas de evaluación de la percepción de los munícipes sobre las iniciativas de innovación de la entidad municipal, con el propósito de conocer su opinión respecto a los esfuerzos realizados para generar nuevas soluciones,

		mejorar los servicios y atender las necesidades de la ciudadanía.
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.		No se evidencian que se establecen canales de comunicación y retroalimentación ciudadana que permitan recopilar la opinión de los munícipes sobre los servicios y productos brindados por la entidad municipal, incluyendo herramientas como buzones de sugerencias u otros medios de participación que faciliten la identificación de necesidades y oportunidades de mejora.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se evidencia que se desarrollan instrumentos de evaluación que permitan conocer la percepción de los munícipes sobre la capacidad de respuesta y agilidad de la entidad municipal ante sus necesidades, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en los tiempos de atención y prestación de servicios.
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.		No se evidencia una herramienta de evaluación que permitan conocer la percepción de los munícipes sobre el uso de la tecnología por parte de la entidad municipal para mejorar la oferta de servicios, los canales de atención y la eficiencia de los procesos institucionales.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 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.		No se evidencia Desarrolla un indicador de medición del tiempo de procesamiento y prestación de los servicios municipales, que permitan evaluar los plazos de atención desde la solicitud hasta la entrega, identificar oportunidades de mejora y reducir los tiempos de espera de los usuarios.
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.		No se evidencia un indicador para el registro, seguimiento y análisis del número de quejas y sugerencias recibidas, así como los tiempos de respuesta y las acciones correctivas implementadas, con el propósito de mejorar la atención y satisfacción de los ciudadanos.
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.		No se evidencia un proceso de evaluación y seguimiento que permitan identificar errores, incumplimientos e insatisfacciones de los ciudadanos respecto a los servicios municipales, así como definir acciones correctivas orientadas a mejorar la calidad de la atención y la prestación de los servicios.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se evidencia que se establecen indicadores de seguimiento que permitan evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio publicados y verificar las

		condiciones ofrecidas en la prestación de los servicios municipales, identificando oportunidades de mejora para garantizar una atención eficiente y de calidad.
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La institución cuenta con canales de información, como correo electrónico, Facebook, teléfono, local Evidencia, teléfono lacar, correo electrónico.	
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.	Si se evidencia que la junta distrital publica de manera oportuna la información institucional de forma periódica Evidencia La institución pública de manera oportuna la información institucional en la página web y portal de transparencia, incluyendo noticias, boletines, nominas, presupuesto, compras y contrataciones.	
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 se evidencia que se defina y se da seguimiento a objetivos de rendimiento y metas institucionales relacionados con los servicios ofrecidos por la entidad municipal, estableciendo indicadores que

		permitan medir el nivel de cumplimiento y los resultados alcanzados.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se evidencia acciones orientadas a la publicación y ampliación del alcance de los datos abiertos de la entidad municipal, estableciendo criterios que permitan facilitar el acceso, consulta y uso de la información pública por parte de los ciudadanos y grupos de interés.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Si se evidencia que la junta distrital de Jorgillo presta un horario de atención y prestación oportuno de los servicios. Evidencias La junta distrital cuenta con un horario de atención al público y los usuarios reciben los documento y servicio en el menor tiempo posible de acuerdo con los procedimientos institucionales.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Si se evidencias que la institución brinda atención oportuna a los usuarios, atendiendo las solicitudes. Evidencia Entrega en tiempo oportuno ósea de inmediato antes de 45 minuto.	
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se evidencia que se establece mecanismos de medición de los costos asociados a la prestación de los servicios municipales.

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.	Si se evidencia que esta institución pone a disposición de los servicios que ofrece, los requisitos para solicitarlos y horarios en disponible. Evidencia Pagina web ,redes sociales y mural informativo.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 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.		No se evidencia la participación de los grupos de interés en el diseño de servicios y procesos de toma de decisiones.
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencia establecer un sistema de seguimiento de quejas y sugerencias recibidas y 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 se implementa indicadores para medir la aplicación de métodos innovadores en la atención y satisfacción de los munícipes.

4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia un indicador que permitan evaluar el cumplimiento de las políticas de igualdad de género, diversidad cultural e inclusión social en la prestación de servicios a la ciudadanía.
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 se evidencia que reestablezca procesos de revisión periódica con los grupos de interés que permitan actualizar sus necesidades y expectativas, así como evaluar el nivel de cumplimiento de las mismas.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 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 evidencias indicadores para medir los resultados de la digitalización de los servicios municipales, incluyendo mejoras en tiempos de respuesta, acceso, eficiencia y satisfacción ciudadana.

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.		No se evidencias desarrollar indicadores para medir la participación ciudadana en los productos y servicios municipales, así como el intercambio de información entre la entidad y los ciudadanos.
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se evidencia establecer indicadores para medir los resultados de las acciones implementadas en materia de transparencia institucional.

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
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 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 entidad municipal identifica un buen rendimiento en la sociedad Evidencia, grupo de interés,	
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.		No se evidencia un mecanismo de medición de la percepción de los colaboradores sobre su participación en la toma de decisiones y conocimiento 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 identifica la participación de los empleados de esta entidad municipal Evidencia, evaluación del CAF.	
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.		No se evidencia un mecanismo de medición de la percepción de los colaboradores sobre la ética institucional, integridad y 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.		No se evidencia que se desarrolla unas herramientas de evaluación que permitan conocer la percepción de los colaboradores sobre la ética institucional, la integridad y la prevención de posibles conflictos de interés.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se evidencia acciones de evaluación que permitan conocer la percepción de los colaboradores sobre la responsabilidad social de la entidad municipal y su compromiso con el bienestar del personal.
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.		No se evidencia evaluar la percepción del personal sobre la apertura al cambio y la innovación en la entidad municipal.
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la		No se evidencia identificar la percepción del personal sobre el uso de la tecnología

tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		y su impacto en la mejora del trabajo institucional.
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.		No se evidencia Evaluar el personal sobre la capacidad de adaptación y respuesta de la entidad municipal ante los cambios.

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
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 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 entidad municipal tiene la capacidad de los altos y medio directivos para dirigir y establecer objetivos Evidencia, listado de los supervisores	
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.		No se evidencia que se recopilación de la opinión del personal sobre la gestión y administración de los procesos institucionales.
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.		No se evidencia que se establezca herramientas para recopilar la opinión del personal sobre la distribución de tareas y la evaluación del rendimiento.
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.	Por medios de esta gestión se identifica el conocimiento compartido entre las opiniones de la persona. Evidencias, apoyo entre compañeros	

5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.	Se realiza la comunicación interna en esta institución el objetivo de mantener los empleados informados. Evidencias, intercambios de información	
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconocimiento que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se evidencias que se establezca acciones para reconocer los esfuerzos individuales y de equipo, considerando la calidad del trabajo realizado por los colaboradores.
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.		No se evidencias que se recopile la opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para impulsar cambios, mejoras e innovación en la prestación de servicios.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		No se evidencias que recopilan la opinión del personal sobre el ambiente laboral y la cultura organizacional de la entidad municipal.
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 evidencias una flexibilidad de horarios y conciliación de la vida personal y laboral. Evidencia flexibilidad para estudiar	

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.		No se evidencias recopilar la opinión del personal sobre la igualdad de oportunidades, equidad en el trato y posibles situaciones de discriminación dentro de la entidad municipal.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	La instalación cuenta con una buenas con dicción ambiental. Evidencia, buen espacio y condiciones	

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
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No se evidencia recopilar la opinión del personal sobre las oportunidades de desarrollo profesional, crecimiento y fortalecimiento de competencias dentro de la entidad municipal.
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.		
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.	En la entidad municipal se le da motivación, empoderamiento a los empleados para tomar decisiones en su ambiente de trabajo. Evidencia: Realizar su trabajo de manera eficiente y flexibilidad para estudiar	

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.	La institución le permite el acceso a la formación y al desarrollo profesional de las capacitaciones ofrecidas en la entidad. Evidencia: Capacitaciones.	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.		No se evidencia establecer indicadores de gestión del talento humano relacionados con la retención, rotación, motivación y estabilidad del personal.
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		No se evidencia que se establece indicadores para medir la participación del personal en actividades de mejora y acciones institucionales.
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se evidencia establecer registros e indicadores para el seguimiento de dilemas éticos, conflictos de interés y posibles casos 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.		No se evidencia establecer indicadores para medir la participación voluntaria del personal en actividades de responsabilidad social de la entidad municipal.

5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		No se evidencia indicadores para medir la capacidad del personal en la atención al ciudadano, incluyendo formación, trato recibido y gestión de quejas.
--	--	---

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 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 tiene resultado e indicadores de desempeño del rendimiento individual. Evidencia: Evaluación de desempeño	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).	La institución cuenta con la herramienta digitales para brindar información y comunicación electrónica. Evidencia: Se implementa el uso de tecnología, en general para realizar el trabajo más eficiente.	
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 le brinda capacitaciones y habilidades para la participación y actividades formativas para programa de capacitación de curso y talleres. Evidencia: Capacitación por medio de video conferencia	

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

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
Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 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).	En esta junta distrital de dicha organización se mide el impacto de la calidad de vida. Evidencia: -Jornada de salud, -evento deportivo y culturales.	
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.	En la organización se le contribuye a la sociedad local con relación a la sostenibilidad. Evidencia -compra de producto reutilizable	

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 evidencia qué se recopila la opinión de los munícipes, la sociedad y medios de comunicación sobre el aporte del ayuntamiento/junta distrital al medio ambiente y la gestión equitativa de los recursos comunitarios.
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 evidencias la opinión de los munícipes sobre las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico, la seguridad y el bienestar de la comunidad.
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.	La junta del distrito municipal promueve el impacto de esta organización con la apertura de comunicación y esfuerzo para la participación de los munícipes sin distinción. Evidencias transparencia, democracias y comportamiento ético.	

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 recopilar la opinión de los munícipes sobre la transparencia, accesibilidad y comportamiento ético de la organización.
---	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 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).		Implementar un sistema de registro y seguimiento de las acciones ambientales, incluyendo el monitoreo del consumo de agua, energía y gas, así como la documentación de las medidas adoptadas para prevenir ruidos, molestias e impactos ambientales.
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.	La junta distrital de Jorgillo realiza actividad con frecuencias con grupo y representante de Las comunidades. Evidencia: -Ferias -Jornadas de trabajo con la comunidad	

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.).		No existe un mecanismo formal para el monitoreo y análisis de la percepción pública en medios de comunicación locales y plataformas digitales.
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.	En la institución se realiza la integración y aceptación de lo personas desfavorecido y minoritarios y con discapacitados. Evidencia -Ayudas sociales -Apoyo a personas con discapacidad	
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.	En la institución serializan actividades filantrópicas involucrados a colaboradores de la entidad municipal. Evidencias donaciones, reconstrucción de pinturas y mural a centro educativos	
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 se evidencias eestablecer alianzas estratégicas y desarrollar actividades de benchmarking para compartir buenas prácticas y fortalecer las capacidades institucionales.
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 ddiseñar e implementar un programa de prevención de riesgos laborales y promoción de la salud dirigido a los empleados, que incluya capacitaciones, campañas de sensibilización, jornadas de salud, vacunación y acciones para la prevención de accidentes.

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 evidencias eestablecer metas e indicadores de sostenibilidad que permitan medir el impacto de las iniciativas implementadas y su contribución a la protección del medio ambiente y al desarrollo social del municipio.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencias ddisenar e implementar un programa de voluntariado institucional que promueva la participación de ciudadanos, organizaciones comunitarias y colaboradores en actividades de apoyo a la gestión municipal.

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
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se evidencia iimplementar indicadores de eficacia que permitan medir la cantidad y calidad de los servicios y productos ofrecidos por la entidad, estableciendo metas y mecanismos de seguimiento periódico.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Si se evidencia el impacto en institución y los servicios ofrecidos. Evidencia Actividad: La alcaldía realiza jornadas de recogida de residuos. Ejemplo: cantidad de jornadas de limpieza realizadas, número de capacitaciones	

3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se evidencias Implementar un sistema de evaluación comparativa que permita analizar el desempeño institucional, identificar buenas prácticas y establecer acciones de mejora basadas en resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia Implementar un mecanismo de seguimiento y evaluación del cumplimiento de los contratos, acuerdos y convenios suscritos por la entidad con autoridades y otras organizaciones.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencias eestablecer un mecanismo formal para el registro, seguimiento y análisis de los resultados obtenidos en inspecciones, evaluaciones externas y auditorías de desempeño realizadas a la entidad.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencias ddefinir indicadores que permitan medir los resultados e impacto de las innovaciones implementadas.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia establecer indicadores de seguimiento que permitan medir el impacto de las reformas aplicadas en la eficiencia y calidad de la gestión municipal.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Esta gestión realiza la ejecución presupuestaria de los recursos disponibles y la reducción de gastos. Evidencia recursos humanos gestionas la evaluación de desempeño de los empleados.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia mejora de innovación de los 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 se evidencia implementar procesos de benchmarking y benchlearning con otras entidades públicas u organizaciones similares, con el propósito de identificar buenas prácticas, oportunidades de innovación y mejoras en la gestión institucional.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se evidencia diseñar e implementar un sistema de seguimiento y evaluación de las alianzas, convenios y acuerdos de colaboración suscritos por la entidad, que permita verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos y medir los resultados alcanzados.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se evidencia establecer indicadores para medir el impacto de la tecnología en la gestión institucional, tales como reducción del consumo de papel, ahorro de tiempo en los procesos, disminución de costos operativos y mejora en la prestación de servicios.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	La puntuación del SISMAP municipal según los informes y la posición hemos mejorados.	

	Evidencia: -Al momento del llenado de esta guía, tenemos un avance de 51.78 % y en la posición numero 43.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencias Implementar indicadores de seguimiento que permitan medir el cumplimiento de las acciones correctivas y fortalecer la mejora continua de la gestión municipal.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se evidencia ffomentar la participación de la entidad en concursos, premios, reconocimientos y programas de certificación relacionados con la calidad, innovación y buenas prácticas de gestión pública.
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La institución realiza el cumplimiento del presupuesto y objetivos propuesto. Evidencias: -Construcción de proyectos de infraestructura en la comunidad como una funerarias, aceras y contenes, remodelación de cancha deportiva.	No se evidencia iimplementar una herramienta de seguimiento y evaluación que permita medir el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros establecidos en el Plan Operativo Anual (POA).
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia iimplementar una metodología de análisis costo-efectividad que permita evaluar la eficiencia del uso de los recursos públicos en relación con los resultados obtenidos.

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.

