

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

JUNTA DISTRITAL JAIBON PUEBLO NUEVO MAO

FECHA:

Octubre 2026_

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) Marco Común de Evaluación ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en la Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

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).	La Junta Distrital, durante la gestión actual, ha formulado su misión, visión y valores institucionales, con la participación del personal en el proceso de definición. Estos elementos se encuentran establecidos y disponibles para su conocimiento, mediante su publicación en la página web institucional y en un mural ubicado en la recepción de la institución. Evidencias: Misión, visión y valores institucionales publicados en la página web, Mural institucional ubicado en la recepción, Evidencia de la reunión realizada con el personal para la definición de la misión, visión y valores, en caso de estar disponible.	No se evidencia de manera suficiente la participación de los munícipes y demás grupos de interés en la definición de la misión, visión y valores institucionales
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Se ha establecido el marco de valores institucionales en correspondencia con la misión y visión, orientado a promover una gestión basada en la cercanía, transparencia, compromiso comunitario, orden y limpieza, participación, honestidad y equidad. Estos valores han sido socializados con el personal y se	No se evidencia la aprobación formal del marco de valores institucionales por parte del Consejo de Vocales, ni se dispone de evidencias documentales que permitan

	encuentran disponibles para conocimiento de los ciudadanos mediante su publicación en la página web institucional y en el mural ubicado en la recepción. Evidencias: Marco de misión, visión y valores institucionales, publicación en la página web institucional, Mural ubicado en la recepción, Evidencia de socialización con el personal, cuando se disponga de ella.	verificar las acciones de socialización realizadas.
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.	Se garantiza la comunicación y socialización de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos con el personal, mediante reuniones y el uso de diferentes medios de comunicación institucional. Asimismo, estos elementos se mantienen disponibles para consulta a través de los murales institucionales, la página web, las redes sociales y el portal web de noticias institucional. Estas acciones favorecen el conocimiento y la apropiación de los principales elementos de la gestión institucional por parte del personal. Evidencias: Listas de asistencia de las reuniones de socialización, Fotografías de las actividades realizadas, Capturas de las publicaciones realizadas en redes sociales, Publicaciones en la página web institucional, Publicaciones en el portal web de noticias institucional, Murales institucionales.	No se evidencia una socialización sistemática y planificada de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos con las no No se dispone de evidencias que permitan verificar su nivel de conocimiento y participación en los principales elementos de la gestión institucional.
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		No se evidencia la realización de revisiones periódicas y formales de la misión, visión, valores y estrategia institucional en función de los cambios y necesidades del entorno externo, incluyendo aspectos relacionados con la transformación digital, las reformas del

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.		sector público y otros factores que puedan incidir en la gestión institucional. Asimismo, no se dispone de evidencias documentales que permitan verificar y dar trazabilidad a dichas revisiones.
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Se cuenta con un Código de Ética como instrumento orientado a promover una conducta íntegra y responsable en el ejercicio de las funciones institucionales. Evidencias: Código de Ética institucional.	No se evidencia un sistema institucional formal para la prevención y gestión de comportamientos no éticos, conflictos de intereses y posibles actos de corrupción, ni acciones documentadas de orientación y capacitación al personal sobre estos aspectos.
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).		No se evidencian acciones documentadas orientadas a promover la confianza, lealtad y respeto entre los diferentes niveles de la organización, ni registros de los acuerdos derivados de estos espacios.

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).	Se gestionan los principales procesos institucionales mediante la definición de responsabilidades y la delegación de funciones, procurando una adecuada organización y ejecución de las actividades. El seguimiento de los procesos se realiza mediante reuniones, informes e indicadores, lo que permite identificar oportunidades de mejora y adoptar acciones orientadas a fortalecer el desempeño institucional. Evidencias: Notas de delegación de funciones, Fichas de asignación de responsabilidades, Informes de seguimiento, Actas o evidencias de reuniones, Indicadores de gestión, Evidencias de mejoras implementadas en los procesos.	No se evidencia la documentación y estandarización de los procesos institucionales mediante procedimientos, flujogramas y otros instrumentos que permitan su seguimiento y evaluación.
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.	Se cuenta con un Manual de Organización y Funciones, aprobado por el Concejo de Vocales y refrendado por el MAP, socializado con el personal y organizado por áreas. Su cumplimiento ha sido evidenciado y puntuado en el SISMAP Municipal. Evidencias: Manual aprobado y refrendado por el MAP; evidencias de socialización; puntuación en SISMAP.	
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.	Se ha definido objetivos institucionales para las diferentes áreas y niveles de la organización. Evidencias: Objetivos establecidos en los instrumentos de planificación institucional.	No se evidencia el establecimiento de indicadores que permitan medir y evaluar de manera cuantificable el desempeño y los resultados alcanzados.

4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.		No se evidencia la conformación formal del Consejo de Desarrollo Municipal ni la definición de sus funciones.
5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los municipios y clientes.	Se realizan acciones de seguimiento al rendimiento institucional mediante reuniones e informes. Actualmente se encuentra en proceso de implementación el modelo de gestión CAF, iniciando con la autoevaluación organizacional. Evidencias: Fotos de los encuentros, listas de asistencia e informes.	No se evidencia la implementación del modelo CAF ni un sistema formal de seguimiento del rendimiento institucional
6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	Se utilizan herramientas de información para apoyar el seguimiento de la gestión institucional. Evidencias: Herramientas y registros utilizados para el seguimiento de la gestión.	No se evidencia la incorporación formal de los mecanismos de control interno y gestión de riesgos al monitoreo de los logros estratégicos y operativos.
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.	Se cuenta con un enlace responsable del SISMAP Municipal y se realizan reuniones periódicas para socializar los avances e identificar buenas prácticas. Como resultado, se ha logrado un avance significativo, alcanzando actualmente el Top 10 del SISMAP Municipal. Evidencias: Carta de designación del enlace responsable del SISMAP.	
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.	Se ha conformado el Comité de Calidad y se ha iniciado la implementación del modelo CAF mediante la realización del taller de autoevaluación. Evidencias: Fotos del taller y listas de asistencia.	No se evidencia la aplicación de principios de gestión de calidad ni la implementación de sistemas o modelos de gestión de calidad o

		certificación, tales como CAF, EFQM o ISO 9001.
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	Se utilizan plataformas y medios electrónicos para la gestión institucional y la prestación de servicios, incluyendo la Oficina de Libre Acceso a la Información y el Portal de Transparencia. Evidencias: Plataformas institucionales, Portal de Transparencia y evidencias de servicios y gestiones realizadas por medios electrónicos.	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se aseguran condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, mediante reuniones de coordinación y seguimiento. Los avances son informados por el Director en las sesiones, quedando constancia en las actas correspondientes. Evidencias: Fotos, reuniones, informes y actas de sesiones.	
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.	Se mantiene una comunicación interna y externa efectiva mediante grupos de WhatsApp, reuniones, murales y Facebook, facilitando el acceso a la información y la interacción con el personal y la comunidad. Evidencias: Grupos de WhatsApp, listas de asistencia y publicaciones en Facebook.	

12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Se promueve la innovación y la mejora continua mediante la adaptación a las necesidades institucionales y la incorporación de mejoras en los procesos. Asimismo, se fomenta la retroalimentación del personal, tomando en cuenta sus aportes mediante reuniones y espacios de diálogo. Evidencias: Fotos, anotaciones y asignaciones derivadas de las reuniones.	
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.	Se comunican previamente al personal las iniciativas de cambio y sus efectos esperados mediante comunicaciones institucionales. Evidencias: Comunicaciones dirigidas al personal.	No se evidencia la comunicación previa de las iniciativas con los grupos de interés identificados.

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 actúan en consonancia con los objetivos y valores institucionales, participando activamente en las actividades y proyectos de la organización y promoviendo el trabajo en equipo, la responsabilidad y la mejora continua. Asimismo, se fomenta la participación del personal mediante la delegación de responsabilidades y el reconocimiento a los esfuerzos realizados. Evidencias: fotografías de la participación de los líderes en actividades institucionales, actas y minutas de	

	reuniones, listas de asistencia, convocatorias y comunicaciones internas, asignaciones y delegaciones de funciones, informes de actividades y proyectos, evidencias de equipos de trabajo y reuniones, relaciones de incentivos otorgados al personal, cheques correspondientes a los incentivos.	
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.		No se evidencia documentación suficiente sobre las acciones relacionadas con el respeto, la igualdad de oportunidades, la atención a las necesidades del personal y la participación de los colaboradores.
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.	Se mantiene una comunicación periódica con los empleados sobre asuntos relevantes de la organización, principalmente mediante reuniones y otros canales de comunicación interna. Evidencias: Listas de asistencia, comunicaciones internas, capturas de grupos de WhatsApp y fotografías de reuniones.	
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.	Se brinda apoyo y orientación al personal para el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de las tareas asignadas. Asimismo, se mantiene comunicación con los colaboradores para orientar y dar seguimiento a las labores realizadas. Evidencias: Reuniones de trabajo, asignaciones de funciones, comunicaciones internas, informes y fotografías de reuniones.	No se evidencia un registro formal de las actividades de retroalimentación ni del seguimiento del desempeño individual y grupal.

6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se fomenta el empoderamiento del personal mediante la asignación y delegación de responsabilidades y funciones, otorgando a los colaboradores las competencias necesarias para el desarrollo de sus tareas y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Evidencias: Asignaciones de funciones, comunicaciones internas, documentos de delegación, informes de trabajo, actas de reuniones y evidencias de rendición de cuentas.	
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 el aprendizaje del personal mediante reuniones de orientación, acompañamiento en el desarrollo de las funciones y socialización de nuevos procedimientos y requerimientos. Cuando se presentan cambios o nuevas necesidades institucionales, se orienta al personal para facilitar su adaptación y cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Evidencias: Fotografías de reuniones, listas de asistencia, actas o minutas, comunicaciones internas y documentos relacionados con orientaciones o asignaciones de nuevas funciones.	No se evidencia una planificación y documentación sistemática de las actividades de capacitación y desarrollo de competencias.
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se reconocen los esfuerzos y aportes del personal mediante reconocimientos individuales y colectivos, destacando la participación y el desempeño demostrado en las actividades institucionales. Evidencias: Reconocimientos entregados al personal, Fotografías de los actos o momentos de	

	reconocimiento, Relaciones de incentivos, Cheques de incentivos, Firmas o constancias de recepción.	
--	---	--

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.	Se identifican y dan seguimiento a las necesidades y expectativas de los grupos de interés mediante reuniones periódicas con juntas de vecinos, organizaciones comunitarias, ciudadanos y autoridades, así como a través de las solicitudes y requerimientos recibidos. Además, se realizan jornadas de Presupuesto Participativo, en las cuales se recogen y priorizan las necesidades de las diferentes comunidades para su incorporación en la planificación institucional. Evidencias: Actas y minutas de reuniones comunitarias, Listas de asistencia, Fotografías de las reuniones, Publicaciones y fotografías en la página oficial de Facebook, Cartas de solicitudes y requerimientos de ciudadanos, organizaciones comunitarias y autoridades, Evidencias de las jornadas de Presupuesto Participativo, Documentación de las necesidades y prioridades identificadas	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Se mantienen relaciones de coordinación y colaboración con las autoridades políticas de la comunidad, mediante reuniones de trabajo, encuentros de coordinación y seguimiento de solicitudes y proyectos de interés para el distrito. Evidencias: Cartas e invitaciones a reuniones. Actas y listas de asistencia, Fotografías de reuniones y	

	encuentros, Publicaciones en la página oficial de Facebook, Comunicaciones y solicitudes dirigidas a autoridades, Informes o documentos derivados de las reuniones	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se identifican y toman en consideración las políticas públicas, normativas y disposiciones emitidas por los organismos competentes que inciden en la gestión municipal, incorporándolas en la ejecución de las actividades y procesos institucionales conforme a las competencias de la entidad. Evidencias: Normativas y disposiciones aplicables a la gestión municipal, Comunicaciones y documentos recibidos de los organismos rectores, Informes y documentos de gestión que reflejen su aplicación.	No se evidencia documentación sistemática que permita verificar la identificación, análisis e incorporación de las políticas públicas relevantes en la gestión institucional.
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Se orienta la gestión institucional en correspondencia con las políticas públicas y las disposiciones de los organismos rectores, procurando que las actividades, proyectos y servicios desarrollados respondan a las prioridades y necesidades del territorio. Asimismo, se da seguimiento a las disposiciones y requerimientos institucionales para su aplicación en la gestión. Evidencias: Informes trimestrales remitidos a los organismos correspondientes, Comunicaciones y requerimientos de organismos rectores, Documentos de gestión, Evidencias de proyectos y actividades ejecutadas.	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria,	Se desarrollan relaciones de colaboración con diferentes grupos de interés mediante reuniones de coordinación, actividades comunitarias y acciones conjuntas, procurando integrar sus aportes y recursos en iniciativas de beneficio para la comunidad. Estas	

otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	relaciones incluyen organizaciones comunitarias, autoridades públicas, entidades del sector municipal y otros actores vinculados al desarrollo del distrito. Evidencias: Cartas e invitaciones a reuniones, Actas y listas de asistencia, Fotografías de reuniones y actividades, Comunicaciones de coordinación, Publicaciones en la página oficial de Facebook, Documentos relacionados con actividades o iniciativas realizadas conjuntamente.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Se participa activamente en actividades, encuentros y jornadas convocadas por organizaciones representativas del sector municipal y otras entidades vinculadas al desarrollo local, fortaleciendo la coordinación institucional, el intercambio de experiencias y la colaboración entre gobiernos locales. Evidencias: Cartas e invitaciones a las actividades, Fotografías de participación, Listas de asistencia, Publicaciones en la página oficial de Facebook, Publicaciones en el Portal de Transparencia, Reconocimientos recibidos por participación o colaboración institucional, Certificados o constancias de participación, cuando correspondan.	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	Se promueve la conciencia pública, la buena reputación y el reconocimiento institucional mediante la difusión de las actividades, proyectos, servicios y logros a través de Facebook, la página web y el Portal de Transparencia. Asimismo, la gestión institucional es objeto de seguimiento y evaluación mediante los indicadores del SISMAP Municipal, cuyos resultados	

	permiten evidenciar el nivel de cumplimiento y los avances alcanzados por la entidad. Evidencias: Publicaciones en Facebook, Página web institucional, Portal de Transparencia, Fotografías de actividades, Comunicados y anuncios institucionales, Resultados, indicadores y evaluaciones del SISMAP Municipal.	
--	--	--

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 analiza el entorno y las situaciones que inciden en la gestión local mediante la presentación y evaluación de proyectos, ayudas y solicitudes, así como el análisis de las necesidades de las comunidades. Para ello, se realizan reuniones comunitarias y consultas que permiten identificar y priorizar necesidades. Asimismo, se mantienen reuniones de coordinación con otras instituciones y autoridades para abordar situaciones de interés y procurar soluciones conjuntas, con la participación de los vocales en los procesos correspondientes. Evidencias: - Actas de sesiones del Concejo de Vocales.	

	-Convocatorias y registros de reuniones. - Fotografías de reuniones y actividades. -Encuestas o instrumentos de consulta comunitaria, cuando corresponda. - Solicitudes y proyectos sometidos. - Comunicaciones con instituciones y autoridades. - Publicaciones en Facebook, página web y Portal de Transparencia.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se identifican las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés mediante reuniones comunitarias, solicitudes formales, sugerencias y consultas directas. Asimismo, se atienden los comentarios y planteamientos realizados a través de las publicaciones institucionales en redes sociales. La información recopilada es considerada para la toma de decisiones y la definición de acciones en coordinación con la comunidad. Evidencias: - Solicitudes formales de ciudadanos y organizaciones. - Actas y minutas de reuniones comunitarias. - Listas de asistencia y fotografías. - Comentarios y sugerencias recibidos a través de las redes sociales. - Evidencias de consultas y decisiones tomadas con la comunidad.	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Se revisan las leyes, reglamentos, políticas y disposiciones emitidas por los organismos públicos que inciden en la gestión institucional, valorando su aplicación y los ajustes necesarios en las acciones y estrategias de la Junta. Este proceso se realiza con la	

	participación de los vocales, procurando que las decisiones adoptadas respondan a las disposiciones vigentes y al beneficio de la demarcación. Evidencias: - Actas de sesiones del Concejo de Vocales. - Leyes, reglamentos y disposiciones aplicables. - Comunicaciones recibidas de organismos rectores. - Documentos donde se evidencie la aplicación o consideración de dichas disposiciones.	
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.	Se analiza el desempeño interno mediante reuniones de trabajo con los encargados de los diferentes departamentos, en las cuales se identifican las necesidades, dificultades y requerimientos de cada área, así como los aspectos que requieren fortalecimiento. Estos análisis permiten dar seguimiento al funcionamiento de los departamentos y determinar las necesidades de apoyo para el cumplimiento de sus responsabilidades. Evidencias: - Informes elaborados por los encargados de departamentos. - Actas o minutas de reuniones. - Solicitudes y requerimientos de las diferentes áreas. - Fotografías y listas de asistencia.	No se ha realizado un análisis FODA institucional que permita identificar y documentar de manera sistemática las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos).
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Se desarrolla el proceso de consulta ciudadana para la planificación del Presupuesto Participativo, con la participación de las autoridades y los departamentos de Tesorería y Planificación, quienes orientan a los	No se evidencia la realización de Cabildos Abiertos como parte del proceso de planificación del Presupuesto Participativo.

	participantes sobre el proceso. En las consultas participan juntas de vecinos, grupos comunitarios, entidades y ciudadanos, mediante asambleas en las que se identifican y priorizan las necesidades de cada sector, definiéndose una obra prioritaria por comunidad. Los acuerdos y resultados de estas asambleas quedan formalizados mediante las correspondientes actas. Evidencias: Actas de las asambleas comunitarias, Convocatorias a las consultas ciudadanas, Listas de participantes, Fotografías de las asambleas, Documentación del proceso de Presupuesto Participativo, Publicaciones de los actos y resultados en los medios institucionales, cuando corresponda.	
--	--	--

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).	Se contemplan en el presupuesto institucional las actividades, obras y acciones orientadas a atender las prioridades y necesidades del distrito, contribuyendo al desarrollo local y a la ejecución de las acciones institucionales. Evidencias: Presupuesto institucional, Relación de actividades, obras y acciones programadas, Documentación de la ejecución de las acciones previstas.	No se han definido formalmente objetivos estratégicos y operativos derivados de la misión y visión institucional.

2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.	Se involucra a los grupos de interés en la identificación y priorización de las necesidades del distrito mediante el Presupuesto Participativo Municipal (PPM), con la participación de juntas de vecinos, organizaciones comunitarias y ciudadanos. Las prioridades identificadas son incorporadas al presupuesto anual para su ejecución durante el período correspondiente. Asimismo, el presupuesto es revisado y ajustado conforme surgen nuevas necesidades y prioridades. Evidencias: Documentación del Presupuesto Participativo Municipal (PPM), Actas de asambleas y reuniones comunitarias, Listas de participantes, Acta de aprobación del presupuesto anual, Presupuesto institucional anual, Documentación de modificaciones y ajustes presupuestarios, Fotografías y publicaciones institucionales.	No se cuenta con un Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico ni Plan Operativo Anual formalmente elaborado y actualizado que articule las prioridades identificadas mediante la participación de los grupos de interés e incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.
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.	Se desarrolla el proceso de Presupuesto Participativo mediante asambleas organizadas por sectores, en las que convoca e involucra a las juntas de vecinos, grupos comunitarios y munícipes para identificar y priorizar las necesidades de cada sector. Como resultado de este proceso, se prioriza una obra por sector, dejando constancia de la participación y de los acuerdos mediante actas y registros de participantes. Evidencias: Convocatorias realizadas por la Junta Distrital, Actas de las asambleas comunitarias, Registros de participantes, Fotografías de las asambleas.	
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		No se ha conformado la Comisión Permanente de Género para definir y articular políticas municipales orientadas a la igualdad y equidad de género, ni se cuenta con un plan de trabajo

acceso público a través del portal web del gobierno local.		anual de acceso público a través del portal web del gobierno local.
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.		No se toman en cuenta de manera formal aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental y responsabilidad social en la planificación de las actividades de la entidad.
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 disponibilidad de recursos para la ejecución de las actividades y obras planificadas, mediante su previsión en el presupuesto institucional y la gestión de la disponibilidad de fondos correspondiente. Evidencias: Presupuesto institucional anual, Documentación presupuestaria y financiera, Expedientes de obras y actividades, Documentación que sustenta la disponibilidad y ejecución de los recursos.	No se cuenta con un Plan Anual de Compras que permita vincular de manera integral las adquisiciones requeridas con la planificación y disponibilidad de recursos para la ejecución de las actividades y obras

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.	Se definen y organizan las prioridades de intervención de acuerdo con las necesidades del distrito, estableciendo una planificación trimestral para las obras a ejecutar. La Junta asume la ejecución y seguimiento de las obras bajo su responsabilidad y, cuando las intervenciones son gestionadas ante otras instituciones, se canalizan las solicitudes y se asignan	

	responsables para dar seguimiento a su desarrollo hasta procurar su atención. Evidencias: Presupuesto institucional, Planificación trimestral de obras, Solicitudes y comunicaciones dirigidas a otras instituciones, Documentos de seguimiento de obras gestionadas, Informes, actas y fotografías de las obras ejecutadas.	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se distribuyen tareas y responsabilidades entre las diferentes áreas de acuerdo con las funciones que corresponden a cada unidad. Asimismo, se da seguimiento a los indicadores y requerimientos establecidos por el SISMAP Municipal, conforme a las responsabilidades asignadas. Evidencias: Evidencias e indicadores del SISMAP Municipal, Asignación de tareas y responsabilidades, Informes y documentos de seguimiento, Comunicaciones y reuniones de coordinación.	No se cuenta con indicadores definidos para las diferentes áreas que permitan medir de manera integral el cumplimiento de las tareas, partiendo de objetivos estratégicos y operativos formalmente establecidos.
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Se realizan reuniones internas con el personal administrativo para dialogar y tomar decisiones relacionadas con la gestión institucional. Asimismo, se desarrollan procesos de rendición de cuentas dirigidos a la comunidad, mediante convocatorias, presentación de los resultados alcanzados y entrega de informes. Evidencias: Actas o minutas de reuniones internas, Convocatorias a las actividades de rendición de cuentas, Informes de rendición de cuentas, listas de participantes, Fotografías y publicaciones institucionales.	No se evidencia una comunicación sistemática al personal sobre las estrategias y planes operativos de la organización y los resultados alcanzados, más allá de las reuniones internas y las comunicaciones necesarias para su participación en determinadas actividades.

4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.	Se mantiene informados a los grupos de interés y al Concejo de Vocales sobre las acciones desarrolladas, las obras ejecutadas y los resultados de la gestión. Esta información se presenta mediante los mecanismos institucionales de comunicación y, de manera formal, a través de los procesos de rendición de cuentas, en los que se exponen los resultados alcanzados y se entrega el informe correspondiente. Evidencias: Informes de rendición de cuentas, Actas del Concejo de Vocales, Convocatorias y listas de participantes, Fotografías de reuniones y actividades, Publicaciones institucionales sobre obras, actividades y resultados, Portal web y redes sociales institucionales.	
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 seguimiento periódico a las actividades y obras en ejecución para verificar su nivel de avance, identificar dificultades y determinar los ajustes necesarios para su continuidad. Este seguimiento se realiza con la participación de los responsables de las áreas correspondientes, permitiendo conocer el estado de las acciones y tomar decisiones oportunas. Evidencias: Informes de seguimiento, Actas o minutas de reuniones, Informes de los responsables de áreas, Documentación de avances de obras y actividades, Fotografías de seguimiento y ejecución, Evidencias de los ajustes o decisiones adoptadas.	

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.	Se identifican necesidades de cambio y mejora en la gestión a partir de las situaciones que se presentan en los procesos institucionales. En respuesta a estas necesidades, se incorporan herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación, el seguimiento y la gestión, entre ellas WhatsApp, el Portal de Transparencia, las redes sociales, el SISMAP Municipal y el uso de documentos y herramientas digitales. Evidencias: Capturas o registros del uso de WhatsApp para coordinación institucional, Portal de Transparencia, Publicaciones en redes sociales, Evidencias y reportes del SISMAP Municipal, Documentos y comunicaciones gestionados por medios digitales, Registros de otras herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.	Se promueve una cultura orientada a la mejora continua mediante la realización de la autoevaluación institucional con el Modelo CAF, utilizando sus criterios como herramienta para analizar la gestión, identificar fortalezas y detectar áreas de mejora. Evidencias: Registro de participación en la autoevaluación CAF, Fotografías de la jornada de autoevaluación, Solicitud de capacitación sobre el Modelo CAF.	No se han desarrollado de manera sistemática otras modalidades de intercambio de conocimientos y buenas prácticas, como benchmarking o benchlearning, con otras organizaciones.
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Se comunican a los grupos de interés las herramientas y mecanismos utilizados para facilitar la gestión y la interacción con la ciudadanía, incluyendo WhatsApp, redes sociales y plataformas institucionales para la recepción de solicitudes, quejas y otros planteamientos. Asimismo, los resultados de las acciones realizadas son difundidos a través de la página institucional de	No se cuenta con una política de innovación formalmente establecida que defina sus objetivos y lineamientos.

	Facebook, fortaleciendo la comunicación y transparencia de la gestión. Evidencias: Capturas de publicaciones en Facebook, Evidencias de comunicación mediante WhatsApp., Registros de solicitudes, quejas y planteamientos recibidos mediante las plataformas institucionales, Publicaciones donde se muestran resultados de las acciones realizadas.	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Se promueve la participación del personal mediante la recepción y valoración de ideas y propuestas orientadas a mejorar la gestión, resolver situaciones y atender las necesidades de los munícipes. Las propuestas que resultan pertinentes son consideradas e implementadas como parte de las mejoras en la gestión institucional. Evidencias: Fotografías de reuniones de trabajo, Evidencias de mejoras o cambios implementados a partir de propuestas del personal, Comunicaciones internas relacionadas con las mejoras, cuando existan.	No se evidencia un mecanismo formal para registrar, documentar y dar seguimiento a las ideas innovadoras y creativas propuestas por el personal.
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.	Se contempla la disponibilidad de recursos presupuestarios para la ejecución de cambios y mejoras que requieren financiamiento, conforme a las necesidades identificadas en la gestión institucional. Evidencias: Presupuesto institucional, Documentación presupuestaria y financiera, Evidencias de asignación o disponibilidad de recursos para acciones de mejora.	No se cuenta aún con un Plan de Mejora CAF que permita identificar las acciones de mejora resultantes de la autoevaluación y vincularlas formalmente con los recursos necesarios para su implementación.
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Se utilizan los resultados de los indicadores de gestión para dar seguimiento al desempeño institucional, identificar aspectos que requieren fortalecimiento y orientar la toma de decisiones y las acciones de mejora. En particular, se da seguimiento a los indicadores del SISMAP Municipal, utilizando sus resultados para identificar avances y aspectos pendientes de la gestión.	

	Evidencias: Reportes y resultados del SISMAP Municipal, Informes o documentos de seguimiento de indicadores, Evidencias de acciones o ajustes realizados a partir de los resultados, Actas o minutas de reuniones donde se analicen resultados, cuando corresponda.	
--	---	--

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 identifican las necesidades de capacitación del personal y, a través de Recursos Humanos, se gestionan solicitudes de formación ante el INAP, de acuerdo con las necesidades identificadas. Evidencias: Solicitudes de capacitación al INAP, Comunicaciones de Recursos Humanos, Registros de participación en capacitaciones.	
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 aplican criterios para la gestión del personal en los procesos de contratación, asignación de funciones, cambios y desarrollo, tomando en cuenta las disposiciones legales y las necesidades institucionales. Evidencias: Expedientes de personal, Documentación de asignación o cambios de funciones, Comunicaciones y documentos de Recursos Humanos.	No se cuenta con una política de Recursos Humanos formalmente documentada que integre los criterios aplicados para la gestión del personal.
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de	Se planifican las necesidades de personal de acuerdo con los requerimientos de las diferentes áreas, identificando los puestos y recursos humanos necesarios para el funcionamiento institucional.	

oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Evidencias: Documentación de Recursos Humanos, Solicitudes o requerimientos de personal, Expedientes y registros de personal.	
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 gestiona la selección y contratación del personal considerando el perfil, las funciones y las competencias requeridas para cada puesto. Evidencias: Currículos de los candidatos/empleados, Perfiles y funciones de los puestos, Expedientes de personal, Documentación de selección y contratación.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se identifican las necesidades de capacitación del personal y se gestionan acciones formativas de acuerdo con las necesidades identificadas. Actualmente, este proceso se encuentra en implementación mediante solicitudes de capacitación al INAP. Evidencias: Solicitudes de capacitación al INAP, registros de necesidades de capacitación, comunicaciones de Recursos Humanos.	
6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.	Se realiza la evaluación del desempeño del personal por parte de los encargados de cada departamento, dando seguimiento al cumplimiento de las funciones asignadas. Asimismo, se ha capacitado al personal responsable de realizar estas evaluaciones. Evidencias: Evaluaciones de desempeño del personal, Evaluaciones registradas en el SISMAP Municipal, Listas de asistencia de los talleres de capacitación sobre evaluación del desempeño, Evidencias de las capacitaciones realizadas.	No se evidencia la formalización de acuerdos de desempeño individuales con objetivos e indicadores vinculados a los resultados de las evaluaciones.

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 cuenta con una política o mecanismo formal de género aplicado a la gestión de Recursos Humanos, ni con registros sistemáticos de información del personal desagregada por sexo que permitan identificar necesidades diferenciadas.
---	--	---

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.	Se gestionan acciones de capacitación para el personal de acuerdo con las necesidades de formación identificadas, procurando fortalecer las competencias requeridas para el desempeño de sus funciones. Evidencias: Solicitudes de capacitación al INAP, Registros de participación en capacitaciones y talleres.	No se cuenta con una estrategia o plan formal de desarrollo de Recursos Humanos basado en las competencias actuales y futuras, habilidades y requisitos de desempeño del personal.
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Se procura aprovechar y desarrollar las capacidades del personal mediante la asignación de funciones de acuerdo con sus competencias y el seguimiento de los resultados obtenidos en el desempeño de sus responsabilidades. Evidencias: Asignaciones de funciones, evaluaciones de desempeño, informes de resultados, expedientes de personal.	No se evidencia un mecanismo formal para identificar y desarrollar sistemáticamente los talentos necesarios en función de la misión, visión y objetivos institucionales.

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).	Se facilita la participación del personal en diferentes modalidades de aprendizaje para fortalecer sus competencias, mediante capacitaciones, talleres y actividades formativas ofrecidas por el INAP, la Liga Municipal Dominicana y otras instituciones, así como mediante el aprendizaje en el trabajo. Evidencias: Solicitudes de capacitación al INAP, convocatorias de talleres, talleres de la Liga Municipal Dominicana, capacitaciones de otras instituciones, listas de asistencia, registros de participación.	
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.	4) Se establecen acciones de capacitación y desarrollo de competencias del personal a partir de las necesidades identificadas, tomando en cuenta las necesidades de las diferentes áreas y las prioridades institucionales. Evidencias: Plan de capacitación, detección de necesidades de capacitación, solicitudes de capacitación al INAP, convocatorias de talleres, listas de asistencia, registros de participación.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Se brinda orientación y acompañamiento a los nuevos empleados durante su incorporación, facilitando su adaptación al puesto y el conocimiento de las funciones asignadas. Evidencias: Orientaciones de ingreso, asignaciones de funciones, registros de inducción o acompañamiento, comunicaciones internas.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Se evalúa el desempeño y las necesidades institucionales para determinar cambios de asignación, promociones o nuevas responsabilidades,	

	considerando las capacidades del personal disponible para asumirlas. Evidencias: Evaluaciones de desempeño, documentos de asignación o cambio de funciones, comunicaciones internas, expedientes de personal.	
7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	Se cuenta con un plan de capacitación anual que contempla las acciones formativas dirigidas al personal, de acuerdo con las necesidades identificadas, y se consideran los recursos necesarios para su ejecución. Evidencias: Plan anual de capacitación, presupuesto institucional, solicitudes y convocatorias de capacitación, registros de participación.	
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 han planificado actividades formativas en materia de ética y conflictos de interés como parte del desarrollo de las competencias del personal. Evidencias: Plan de capacitación, programación de actividades formativas, solicitudes o gestiones de capacitación.	No se han realizado las actividades formativas planificadas sobre ética y conflictos de interés, ni se evidencian acciones formativas en gestión de riesgos, diversidad y enfoque de género.
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 la evaluación sistemática del impacto de los programas de formación, el traspaso de conocimientos a los compañeros ni el análisis costo/beneficio de las actividades formativas.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Se realizan evaluaciones del desempeño del personal y sus resultados son considerados para identificar necesidades de formación. Evidencia: Evaluaciones de desempeño y registros relacionados con las necesidades de capacitación identificadas.	No se evidencia la retroalimentación al personal sobre los resultados de su evaluación del desempeño ni el consenso de dichos resultados con los evaluados.

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.	Se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta mediante reuniones con el personal, en las cuales se facilita la comunicación directa con los superiores y se toman en consideración sus opiniones y sugerencias. Evidencias: Fotografías de reuniones, listas de asistencia e informes de las reuniones realizadas.	No se evidencia la utilización de otros mecanismos formales de participación y comunicación con el personal, tales como buzones, formularios o encuestas.
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.	Se involucra al personal en la formulación y revisión de objetivos, en la mejora de los procesos de trabajo y en la identificación e implementación de propuestas de mejora en la gestión.	No se evidencia la participación del personal en la formulación y desarrollo del POA, ni se dispone de evidencias documentales que sustenten su participación en la formulación de planes, objetivos, mejora de procesos y actividades de mejora e innovación en la gestión.
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.	Se acuerdan objetivos con el personal y se involucra a los encargados de las áreas en su definición, dando seguimiento a su cumplimiento.	No se ha implementado la definición consensuada de la metodología para medir el cumplimiento de los objetivos acordados.
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Se proporciona carnet de identificación al personal del área administrativa para su identificación durante la jornada laboral. Evidencias: Listado de carnets y fotografías de los carnets emitidos.	No se evidencia que todo el personal de la organización cuente con distintivos de identificación, incluyendo al personal de campo y demás áreas.

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 han realizado encuestas periódicas para medir el clima laboral del personal, ni se evidencia la comunicación de resultados, comentarios e interpretaciones derivados de estas.
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	Se mantienen buenas condiciones ambientales y de higiene en las instalaciones, se realizan acciones de prevención y cuidado de la salud del personal, y se proporcionan equipos de protección al personal de campo. Evidencia: Listado de entrega de equipos de protección y evidencias de las condiciones de las instalaciones.	No se evidencia la disponibilidad de señalización de seguridad ni de botiquines de primeros auxilios en las instalaciones.
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a	Se propician condiciones que permiten un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los colaboradores, mediante la concesión de permisos, ajustes de horario y modalidades de trabajo a tiempo parcial, previa solicitud y aprobación correspondiente. Evidencia: Hojas de solicitud de permisos y ajustes de horario, con la aprobación del Director y Recursos Humanos.	No se evidencia la implementación de modalidades de teletrabajo.
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Se presta especial atención a las necesidades del personal durante las licencias de maternidad y paternidad, garantizando el otorgamiento de las licencias correspondientes, el seguimiento durante el período y el retorno del colaborador, así como las facilidades necesarias al reincorporarse.	

	Evidencia: Solicitudes y registros de licencias de maternidad y paternidad, documentos de seguimiento y reincorporación del personal.	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia que la organización cuente con medidas establecidas para atender las necesidades de empleados desfavorecidos o con discapacidad.
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).	La organización realiza reconocimientos al personal, otorga compensaciones e incentivos y desarrolla actividades de integración y bienestar, incluyendo encuentros y comidas compartidas dentro y fuera de la institución. Evidencia: Cheques, fotografías y registros de las actividades y reconocimientos realizados.	No se evidencia la existencia de un sistema formal de compensaciones, recompensas y reconocimientos que contemple de manera integral las diferentes modalidades de reconocimiento al personal.
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.	Se ha propiciado la conformación de la Asociación de Servidores Públicos (ASP), contando con resolución de conformación y miembros/directiva definidos. Evidencia: Resolución de conformación de la ASP, comunicaciones remitidas y recibidas del MAP y documentación disponible en el SISMAP.	No se ha iniciado el funcionamiento operativo de la ASP, incluyendo la realización de reuniones y la creación de espacios formales para que los servidores públicos expresen sus ideas, quejas o sugerencias, debido a que se encuentra pendiente su regularización ante la DGII para la obtención del RNC y la apertura de la cuenta bancaria.

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.	La organización desarrolla y mantiene alianzas con instituciones y organizaciones relevantes para apoyar la ejecución de proyectos y acciones en beneficio del distrito, incluyendo trabajos de remodelación, construcción de viviendas y asfaltado. Evidencia: Cartas y comunicaciones relacionadas con las alianzas, fotografías, evidencias de los aportes o ingresos recibidos en la cuenta bancaria y documentación de los proyectos realizados conjuntamente.	No se evidencia la formalización de todas las alianzas mediante acuerdos o convenios institucionales.
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.	La organización identifica posibles aliados de acuerdo con sus necesidades y objetivos, analiza los beneficios de las alianzas y da seguimiento a las colaboraciones realizadas para verificar sus resultados. Evidencia: Comunicaciones, fotografías, informes y documentación relacionada con las alianzas, proyectos y acciones ejecutadas, así como evidencias del seguimiento realizado.	
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.	La organización revisa las alianzas existentes y toma en consideración los resultados obtenidos y el cumplimiento de los objetivos o compromisos establecidos.	No se han establecido mecanismos documentados para registrar la evaluación de las alianzas ni se evidencia la realización de ajustes o acciones de mejora cuando los resultados de las colaboraciones así lo requieren.
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se identifica y aprovecha oportunidades de colaboración con empresas, comercios y otras organizaciones vinculadas al distrito, promoviendo su	

	participación y aportes para el desarrollo de acciones y proyectos en beneficio de los munícipes, como construcción de viviendas y asfaltado, entre otros. Evidencia: Solicitudes y comunicaciones, registros de reuniones, fotografías, llamadas y documentación que evidencia los aportes y resultados de las colaboraciones realizadas.	
5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Se establecen alianzas para desarrollar conjuntamente proyectos y actividades, definiendo los aportes y responsabilidades de las partes y dando seguimiento a la utilización de los recursos y apoyos proporcionados. Evidencia: Cartas, solicitudes y demás documentación relacionada con las alianzas, fotografías de las entregas, así como registros fotográficos de las visitas de seguimiento realizadas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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;	Se promueve la participación de los munícipes mediante el Presupuesto Participativo, solicitudes escritas, visitas y redes sociales, tomando en cuenta sus necesidades, opiniones y solicitudes para la ejecución de proyectos y servicios. Asimismo, mantiene mecanismos de comunicación y seguimiento mediante visitas, llamadas y mensajes, e informa a los munícipes sobre sus servicios y jornadas de visitas a través de reuniones y redes sociales.	No se evidencia la existencia de un mecanismo formal y sistematizado para recopilar, organizar, procesar y dar seguimiento a las necesidades y opiniones de los munícipes

asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	Evidencias: Solicitudes escritas, fotografías de visitas, mensajes de coordinación, registros de llamadas, evidencias del Presupuesto Participativo, reuniones y publicaciones realizadas en redes sociales.	
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.	Se mantiene comunicación con los diferentes grupos de ciudadanos y organizaciones del distrito mediante grupos de WhatsApp y otros canales de comunicación. Las necesidades y solicitudes recibidas son tomadas en consideración y, cuando corresponde, se ofrece respuesta a los munícipes mediante comunicación escrita. Evidencias: Fotografías de ubicación, publicaciones y comunicaciones realizadas en grupos de WhatsApp, registros de solicitudes, cartas de respuesta, mural informativo de la Junta y portal de noticias de la Junta.	No se evidencia un mecanismo formal y sistematizado para registrar, analizar y dar seguimiento a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de ciudadanos y organizaciones.
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 informa a los munícipes sobre los requisitos y documentación necesarios para realizar cualquier tipo de solicitud o acceder a los servicios que ofrece. Los requisitos se encuentran establecidos por escrito y son entregados directamente en recepción al momento de realizar la solicitud o enviados mediante WhatsApp cuando la solicitud se realiza por esta vía. Asimismo, se informa al solicitante sobre el plazo establecido para dar respuesta. Evidencias: Formatos de requisitos utilizados en recepción, documentación y anexos solicitados, solicitudes recibidas y comunicaciones realizadas mediante WhatsApp.	No se evidencia la difusión pública y sistemática de los requisitos, procedimientos y condiciones de los servicios disponibles a través de los canales de información institucional.

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 organización elabora y ejecuta su presupuesto anual de acuerdo con los objetivos y prioridades establecidos, realizando seguimiento a su ejecución presupuestaria. Evidencias: Presupuesto aprobado, acta de aprobación, informes de ejecución presupuestaria y registros disponibles en SISMAP y SIGEF.	
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.	La Junta Distrital dispone de una escala salarial vigente, con igualdad salarial para hombres y mujeres que ocupan el mismo cargo. Las nóminas se encuentran publicadas en el SASP, SISMAP y el Portal de Transparencia, facilitando el acceso a la información salarial. Evidencias: Escala salarial vigente, nóminas publicadas en el SASP, evidencias de publicación en SISMAP, Portal de Transparencia.	No se evidencia la aprobación formal de la escala salarial por el Consejo de Vocales.
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	La Junta evalúa los riesgos de las decisiones financieras y mantiene un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. Evidencias: Presupuesto aprobado, informes de ejecución presupuestaria, análisis e informes financieros.	
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.	Se asegura la gestión eficiente de los recursos financieros mediante el acompañamiento y asesoría financiera.	

	Evidencias: Designación Asesor financiero, registros contables, informes financieros, comprobantes de pago, informes de ejecución presupuestaria0	
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.	La Junta cuenta con sistemas de planificación y control presupuestario, incluyendo la programación de partidas en el presupuesto anual y el presupuesto participativo. Evidencias: Presupuesto anual, partidas presupuestarias, presupuesto participativo, informes de ejecución presupuestaria.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	La Junta distribuye las responsabilidades financieras de acuerdo con las áreas y partidas presupuestarias asignadas, manteniendo la ejecución y el control de los recursos centralizados en Tesorería. Evidencias: Presupuesto anual, partidas presupuestarias por área, registros de Tesorería, documentos de autorización de gastos y pagos.	
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 ayudas sociales).	Se asegura la transparencia financiera mediante la publicación de información presupuestaria y financiera, facilitando el acceso de los munícipes y demás partes interesadas. Evidencias: Presupuesto anual, ejecución presupuestaria, nóminas, presupuesto participativo, rendición de cuentas, ayudas sociales, Portal de Transparencia, SISMAP.	No se evidencia la publicación del Plan Operativo Anual (POA).

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.	Se gestiona y comparte la información y el conocimiento institucional mediante herramientas internas de comunicación y el Portal de Transparencia, facilitando su almacenamiento, acceso y socialización. Evidencias: Información institucional publicada en el Portal de Transparencia, reuniones, capacitaciones, circulares, comunicaciones internas.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Se dispone de mecanismos y herramientas para recibir, procesar, almacenar y utilizar información externa de manera eficaz. Evidencias: Portal de Transparencia, correo institucional, redes sociales, sistemas administrativos, archivos digitales.	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se a provecha las herramientas de transformación digital para fortalecer los conocimientos y las competencias digitales del personal. Evidencias: Aula Virtual de la DGCP, cursos del INAP, capacitaciones impartidas por otras instituciones.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	La Junta establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante e intercambiar conocimientos y aportes. Evidencias: Fotografías, invitaciones, listas de participantes, certificados.	

5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	La Junta asegura el acceso y el intercambio de información relevante mediante canales internos y externos, facilitando el acceso a los munícipes y demás partes interesadas. Evidencias: Portal de Transparencia, Oficina de Libre Acceso a la Información, página web institucional, redes sociales, información publicada en las plataformas institucionales.	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Se asegura la conservación del conocimiento institucional mediante la entrega y traspaso de documentos, archivos y procesos cuando se producen cambios de personal. Evidencias: Archivos físicos y digitales, entrega de documentos, traspaso de funciones, documentación de procesos.	

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 Junta gestiona la tecnología de acuerdo con sus objetivos y necesidades institucionales, utilizando plataformas y herramientas tecnológicas para apoyar sus procesos. Evidencias: SISMAP, SASP, Portal de Transparencia, equipos informáticos, plataformas institucionales, sistemas de comunicación.	

2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se monitorea y evalúa la relación costo-efectividad de las tecnologías utilizadas. Actualmente, el sistema de verificación mediante código QR para el control de circulación de mototaxis es la única tecnología que representa un costo para la Junta, el cual se realiza anualmente y se compensa mediante los cobros efectuados a los propietarios de las bases. Evidencias: Recibos de ingresos correspondientes a los cobros realizados y facturas de pago del sistema de verificación mediante código QR.	
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.)	Se utiliza la tecnología para digitalizar información relevante de la Junta, mediante la conversión de las nóminas a formato JSON y su publicación en el Portal de Datos Abiertos, facilitando el acceso y reutilización de la información. Evidencias: Nóminas digitalizadas en formato JSON y publicaciones realizadas en el Portal de 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.	Se utilizan herramientas tecnológicas para facilitar la colaboración, el intercambio de información y la participación de los munícipes. Se emplea Google Drive para almacenar y compartir documentos, así como WhatsApp y correo electrónico para la comunicación y el intercambio de información. Asimismo, WhatsApp y las redes sociales son utilizadas como canales para recibir solicitudes, necesidades, opiniones y sugerencias de los munícipes. Evidencias: Registros y capturas de Google Drive, correos electrónicos, comunicaciones mediante WhatsApp y publicaciones o interacciones en redes sociales.	

5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés	Se aplican las TIC para facilitar el acceso de los munícipes a los servicios e informaciones de la Junta. A través del Portal de Transparencia se encuentran disponibles formularios para realizar solicitudes y enlaces que permiten acceder directamente a los documentos requeridos. Asimismo, se reciben quejas, sugerencias y solicitudes mediante WhatsApp y Facebook. Evidencias: Portal de Transparencia, formularios y enlaces disponibles para solicitudes, documentos publicados y registros de comunicaciones recibidas mediante WhatsApp y Facebook.	
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.	Se realizan copias de seguridad de información importante y algunas cuentas institucionales cuentan con contraseñas individuales. Asimismo, algunas computadoras disponen de contraseña de acceso. Evidencias: Copias de seguridad de archivos importantes y registros de cuentas institucionales con contraseñas individuales.	No se evidencia la implementación de normas o protocolos institucionales para la protección de datos y la seguridad cibernética. Además, no todas las computadoras cuentan con contraseñas de acceso y no se dispone de antivirus en los equipos.
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 una gestión adecuada de los residuos tecnológicos, incluyendo cartuchos de tinta, ni medidas específicas para facilitar el acceso a las TIC a personas con discapacidad o a usuarios que requieren apoyo para desarrollar sus destrezas en el uso de herramientas digitales.

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 realiza mantenimiento de las instalaciones, equipos electrónicos, mobiliario, vehículos y equipos utilizados en las labores de la Junta, procurando mantenerlos en condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades institucionales. Evidencias: Facturas, órdenes de compra, contratos, comprobantes de pago, cheques y fotografías de los mantenimientos realizados.	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.	Se mantienen condiciones de trabajo e instalaciones seguras y adecuadas para el personal, munícipes y visitantes, contando con extintores, rampa de acceso para personas con discapacidad y baños adecuados. Evidencias: Fotografías de las instalaciones, extintores, rampa de acceso y baños.	No se evidencia la señalización de seguridad correspondiente en las instalaciones.
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	Se mantiene el control de los bienes y equipos fuera de uso mediante su registro y conservación como parte del inventario institucional, hasta determinar el destino correspondiente. Evidencias: Inventario institucional y registros de los bienes y equipos fuera de uso.	No se evidencia la implementación de una política o procedimiento formal de ciclo de vida que contemple la reutilización, reciclaje o eliminación segura de los bienes fuera de uso.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Se facilita el uso de las instalaciones y espacios del Distrito para la realización de actividades deportivas, comunitarias, culturales, educativas y reuniones, contribuyendo al aprovechamiento de los espacios públicos en beneficio de los munícipes. Evidencias: Solicitudes, permisos, registros y fotografías de las actividades realizadas en las instalaciones y espacios facilitados.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Se mantiene un control del consumo de combustible utilizado en los medios de transporte de la Junta, mediante registros que detallan el concepto, monto y fecha de cada suministro. Asimismo, se realiza el	

	seguimiento presupuestario y financiero de estos gastos. Evidencias: Facturas de combustible, presupuesto destinado a combustible, registros de combustible con concepto, monto y fecha, cheques y comprobantes de pago.	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	La Junta garantiza condiciones adecuadas de accesibilidad física a sus instalaciones, disponiendo de rampa de acceso para personas con discapacidad, estacionamiento y espacios adecuados para el acceso de los munícipes, empleados y visitantes. Evidencias: Fotografías de la rampa, estacionamiento y espacios de acceso a las instalaciones.	

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.	Se tienen identificados y documentados los procesos para la gestión de solicitudes y prestación de servicios a los munícipes. Se establecen los requisitos que deben presentar los ciudadanos y los pasos correspondientes para la recepción, tramitación y respuesta de las solicitudes. Evidencias: Documentos de requisitos y procedimientos establecidos para los diferentes tipos de solicitudes, formularios utilizados en recepción y registros de las solicitudes recibidas y tramitadas.	

2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	Se encuentra en proceso la implementación de mecanismos para el manejo y organización digital de los datos generados por la Junta. Evidencia: Registros y documentos digitales que evidencian el proceso de organización y adecuación de los datos.	No hay por terminado la implementación y estandarización del manejo de datos y de los estándares abiertos en los procesos institucionales
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.)		No existe un mecanismo para analizar y evaluar periódicamente los procesos, identificar los riesgos que puedan afectar su funcionamiento y definir acciones para prevenirlos o corregirlos.
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	La Junta tiene identificados los responsables de los principales procesos institucionales, de acuerdo con las funciones y responsabilidades asignadas a cada área. Evidencias: Actos de designación, Organigrama institucional, Manual de Funciones.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se simplifican los procesos de forma regular, ni se proponen cambios en los requisitos legales cuando sea necesario, en consenso con el Concejo de Regidores y vocales.

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 impulsa la innovación ni la optimización de los procesos mediante la atención a buenas prácticas nacionales e internacionales, ni se involucra a los grupos de interés relevantes.
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 han establecido indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, tales como carta de servicios, compromisos de desempeño o acuerdos sobre el nivel de los servicios.
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).	Se realizan copias de seguridad y se resguarda información institucional mediante copias de seguridad y dispositivos USB (pendrive). Evidencias: Copias de seguridad de los archivos institucionales y dispositivos USB utilizados para el resguardo de información.	No se encuentran formalizadas medidas integrales de respaldo y protección de la información institucional.

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.	Se encuentran identificados y diseñados los productos y servicios ofrecidos a los ciudadanos, gestionando su prestación de acuerdo con las necesidades de los usuarios. Evidencias: Listado y documentación de los servicios ofrecidos, requisitos establecidos para la solicitud y prestación de los servicios, publicación de los servicios en el Portal de Transparencia.	No se gestiona de manera integral el ciclo de vida de todos los productos y servicios, incluyendo aspectos de reciclaje y reutilización cuando corresponda.
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.	Se toman en consideración las sugerencias y opiniones de los munícipes para la mejora de los servicios, mediante reuniones y la interacción a través de Facebook. Evidencias: Capturas de publicaciones e interacciones en Facebook, fotografías de reuniones.	No se evidencia la aplicación de mecanismos formales y sistematizados, como encuestas, grupos focales o procedimientos de gestión de reclamos, para recopilar y evaluar las opiniones de los ciudadanos sobre los servicios.
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.	Se consideran las necesidades de los diferentes grupos de ciudadanos, promoviendo actividades y acciones dirigidas a atender sus condiciones y necesidades, incluyendo personas en situación de vulnerabilidad, mujeres, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad. Evidencias: Fotografías y videos de las actividades, publicaciones en el Portal de Transparencia y Facebook, convocatorias y hojas de registro	

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.	Se facilita el acceso de los ciudadanos a los servicios mediante la disponibilidad de requisitos en recepción, el envío de información por WhatsApp, la colocación de información en el mural institucional, un horario de atención establecido y facilidades de acceso físico a las instalaciones. Evidencias: Fotografías de los requisitos disponibles en recepción, capturas de las comunicaciones realizadas por WhatsApp, fotografías del mural informativo, fotografías de las facilidades de acceso físico y del horario de atención.	No se evidencia la disponibilidad de los servicios y documentos en diferentes formatos accesibles, ni la implementación de mecanismos específicos de accesibilidad como información en Braille o audio, personal con conocimiento de lengua de señas y horarios de atención flexibles.
--	---	--

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.	Se coordinan los procesos entre las diferentes áreas de la organización y con otras instituciones y aliados relevantes, facilitando la ejecución del presupuesto, planes, proyectos y actividades conjuntas. Evidencias: Registros de reuniones, comunicaciones institucionales, informes y correos electrónicos.	No se evidencia la realización de procesos de coordinación interna relacionados con la autoevaluación CAF.

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 ha desarrollado un sistema compartido con otras instituciones o socios de la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos, ni se han definido condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Se crean grupos de trabajo con otras instituciones y proveedores de servicios para coordinar acciones y contribuir a la solución de situaciones y problemas de interés común. Evidencias: Capturas de grupos de WhatsApp, correos electrónicos, fotografías de reuniones, informes y comunicaciones institucionales.	
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 han incorporado incentivos ni condiciones para que la dirección y los empleados desarrollen procesos interorganizacionales, tales como servicios compartidos o procesos comunes con otras unidades u organizaciones.
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 han establecido estándares comunes ni mecanismos formales para el intercambio de datos y servicios compartidos con socios clave de los sectores público, privado y de ONG, para coordinar los procesos de la misma cadena de entrega.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas	Se utilizan alianzas y mecanismos de coordinación con instituciones de diferentes niveles de gobierno para	

estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	facilitar la ejecución de proyectos y la prestación de servicios de manera coordinada. Evidencias: Cartas, acuerdos, solicitudes, informes, fotografías y correos electrónicos relacionados con las acciones y proyectos coordinados con otras instituciones de gobierno.	
---	---	--

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.		No se ha medido la percepción de los munícipes sobre la imagen global y la reputación pública de la organización.
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto,		No se ha realizado una medición formal y sistemática de la percepción de los munícipes sobre el enfoque del personal hacia el ciudadano, incluyendo aspectos como

claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		amabilidad, trato equitativo, claridad de la información, disposición para escuchar y capacidad para facilitar soluciones personalizadas.
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 ha realizado una medición formal y sistemática de la percepción de los munícipes sobre su participación en los procesos de trabajo y en la toma de decisiones de la organización.
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.		No se ha medido formalmente la percepción de los munícipes sobre la disponibilidad, cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura y adecuación de la información proporcionada por la organización.
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 ha medido formalmente la percepción de los munícipes sobre la integridad de la organización y el nivel de confianza que genera en los ciudadanos.

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 ha medido la percepción de los munícipes sobre la accesibilidad a los servicios físicos y digitales, incluyendo facilidad de contacto, horarios de atención, tiempos de espera, acceso para personas con discapacidad y costos de los servicios.

qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.		
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.		No se ha medido la percepción de los munícipes sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos, incluyendo el cumplimiento de estándares de calidad, tiempo de entrega y enfoque medioambiental.
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 ha medido la percepción de los munícipes sobre la variedad de los servicios ofrecidos para atender sus diferentes necesidades, considerando aspectos como edad, género y discapacidad.
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 ha medido la percepción de los munícipes sobre los esfuerzos de la organización para buscar nuevas soluciones y propuestas.
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 ha medido la percepción de los munícipes sobre el nivel de confianza hacia la organización y sus productos y servicios.
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 ha medido la percepción de los munícipes sobre la rapidez con la que la organización responde a sus necesidades.
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 ha medido la percepción de los munícipes sobre el uso de la tecnología para mejorar la oferta, la atención y el trabajo de la organización.

--	--	--

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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 han establecido indicadores consolidados que permitan medir y analizar los resultados de los tiempos de procesamiento y respuesta de los servicios.
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 registran de manera sistemática las quejas y sugerencias recibidas ni se cuenta con indicadores que permitan medir su cantidad, tiempo de procesamiento, tiempo de respuesta y acciones correctivas implementadas.
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se han establecido indicadores para medir los resultados de las acciones de subsanción de errores y de las medidas adoptadas para remediar la insatisfacción de los munícipes.

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se han establecido indicadores para medir el cumplimiento de los estándares y condiciones de servicio publicados.
--	--	--

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.		No se han establecido indicadores para medir el alcance y los resultados de la utilización de los diferentes canales de información y comunicación.
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.		No se han establecido indicadores propios que permitan medir de manera consolidada la cantidad, oportunidad y exactitud de la información publicada.
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 han establecido indicadores para medir la disponibilidad y el cumplimiento de objetivos de rendimiento y resultados relacionados con los servicios ofrecidos.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se ha habilitado el portal de datos abiertos, por lo que no se dispone de

		resultados sobre el alcance de la publicación de datos abiertos.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No se han establecido indicadores para medir el cumplimiento de los horarios de atención de los diferentes servicios y departamentos.
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se han establecido indicadores para medir el tiempo transcurrido desde la recepción de la solicitud hasta la prestación o respuesta del servicio.
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se ha establecido un indicador específico que permita determinar el costo de cada servicio y la proporción de dicho costo que se recupera mediante los aportes de los munícipes.
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.		

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.		
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se han establecido mecanismos para contabilizar las sugerencias recibidas ni indicadores que permitan comparar el número de sugerencias recibidas con las implementadas y sus resultados.
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 ha medido formalmente el nivel de satisfacción de los munícipes respecto a la facilidad y utilidad de los métodos digitales implementados.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se han establecido indicadores para medir el cumplimiento de los servicios y actividades en relación con el género y la diversidad cultural y social de los ciudadanos.

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.		
---	--	--

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 han establecido indicadores para medir los resultados de la digitalización en los productos y servicios, incluyendo las mejoras en los tiempos de respuesta, la accesibilidad, la confianza pública y los costos.
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 han establecido indicadores para medir los resultados de la participación ciudadana en los productos y servicios, incluyendo el acceso a estos y el flujo de información entre la organización y los municipios.

3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se han establecido indicadores para medir los resultados de las acciones implementadas en materia de transparencia.
---	--	--

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.		No se ha medido la percepción del personal sobre la imagen y el rendimiento general de la organización, incluyendo su opinión sobre la productividad institucional.
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 ha medido la percepción del personal sobre su involucramiento en la toma de decisiones y las actividades de mejora, ni sobre su 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.		No se ha medido la percepción del personal sobre su participación en las actividades de mejora de la organización, incluyendo la autoevaluación mediante el Modelo 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 ha medido la percepción del personal sobre la conciencia de los posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad institucional.
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 ha medido la percepción del personal sobre los mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo, ni sobre las orientaciones y comentarios recibidos de sus supervisores para mejorar su desempeño.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal sobre las acciones de responsabilidad social de la organización.
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 ha medido la percepción del personal sobre la apertura de la organización al cambio y la innovación.
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal sobre el impacto del uso de la tecnología en la mejora de su trabajo y de los servicios que ofrece la organización.
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 ha medido la percepción del personal sobre la rapidez y flexibilidad de la organización para adaptarse a 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.		No se ha medido la percepción del personal sobre la capacidad de los directivos para dirigir la organización, establecer objetivos, asignar recursos, evaluar el rendimiento institucional y comunicar las decisiones de gestión.
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 ha medido la percepción del personal sobre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización, o no se evidencia la existencia de mediciones que permitan conocer dicha percepción.
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 ha medido la percepción del personal sobre la distribución de las tareas y el sistema de evaluación de su rendimiento.
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se ha medido la percepción del personal sobre la forma en que se comparte el conocimiento entre los colaboradores de la organización.
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha medido la percepción del personal sobre la comunicación interna y las medidas de información utilizadas en la organización.

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 ha medido la percepción del personal sobre el alcance y la calidad del reconocimiento de los esfuerzos individuales y del trabajo en equipo, o no se evidencia la existencia de mediciones al respecto.
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 ha medido formalmente la percepción del personal sobre la disposición de la organización para implementar cambios, promover la innovación y desarrollar nuevas formas de satisfacer las necesidades de los munícipes.

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:		No se ha medido formalmente la percepción del personal sobre el ambiente de trabajo y la cultura organizacional.
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		
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.		No se ha medido formalmente la percepción del personal sobre la flexibilidad de horarios, la conciliación de la vida personal y laboral y la protección de la salud, ni se dispone de evidencias documentales que permitan conocer su opinión sobre estos aspectos.
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 ha medido formalmente la percepción del personal sobre la flexibilidad de horarios, la conciliación de la vida personal y laboral y la protección de la salud, ni se dispone de

		evidencias documentales que permitan conocer su opinión sobre estos aspecto
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se ha medido formalmente la percepción del personal sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, incluyendo la adecuación de los espacios y las condiciones en que realizan sus labores.

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: I) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No se ha medido formalmente la percepción del personal sobre las oportunidades de desarrollo profesional, el crecimiento dentro de la organización, el aprovechamiento de sus capacidades y las posibilidades de desarrollo de su carrera.

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.		No se ha medido formalmente la percepción del personal sobre su nivel de motivación y empoderamiento, la delegación de responsabilidades y la capacidad para tomar decisiones en el desempeño de sus funciones.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.		No se ha medido formalmente la percepción del personal sobre el acceso a las actividades de formación y capacitación, ni sobre la calidad y utilidad de estas para el desarrollo de sus competencias profesionales.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. 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 renuncias de personal, etc.		No se dispone de indicadores consolidados que permitan medir y evaluar los resultados relacionados con la retención, la lealtad y la motivación del personal, incluyendo el absentismo, la rotación y las renuncias.
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 han establecido indicadores para medir el nivel de participación del personal en las actividades de mejora institucional.
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se dispone de indicadores ni registros consolidados que permitan medir y dar

		seguimiento a los dilemas éticos y posibles conflictos de intereses reportados.
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 han establecido indicadores para medir la frecuencia y el nivel de participación voluntaria del personal en las actividades de responsabilidad social organizadas por la institución.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		No se han establecido indicadores para medir las capacidades del personal en la atención a los munícipes, incluyendo las horas de formación en atención al ciudadano, las quejas relacionadas con el trato recibido y los resultados de las capacitaciones en esta materia.

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.		No se dispone de indicadores consolidados que permitan medir y evaluar el rendimiento individual del personal, incluyendo los índices de productividad y los resultados de las evaluaciones de desempeño desagregados por género.

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No se han establecido indicadores para medir las competencias del personal en el uso de herramientas digitales, equipos informáticos, correo electrónico y otras tecnologías utilizadas para mejorar la eficiencia en el desempeño de sus funciones.
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.		No se dispone de indicadores consolidados que permitan medir los resultados de las actividades de formación y capacitación, incluyendo los niveles de participación, la finalización de los cursos, el desarrollo de competencias y la eficacia del presupuesto destinado a la formación.
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 dispone de indicadores ni registros consolidados que permitan medir la frecuencia, los tipos y los resultados de las acciones de reconocimiento al buen desempeño individual y al trabajo en equipo.

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).		No se han aplicado encuestas formales que permitan medir sistemáticamente la percepción de los munícipes sobre el impacto de las acciones de la Junta Distrital en su calidad de vida.
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.		No se ha medido formalmente la percepción de la sociedad sobre la reputación de la Junta Distrital como institución comprometida con la responsabilidad social y la sostenibilidad.
3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.		No se ha medido formalmente la percepción de los munícipes y la sociedad sobre el aporte de la Junta Distrital al medio ambiente y la distribución equitativa de los recursos entre los negocios de la comunidad.

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 ha medido formalmente la percepción de los munícipes y los medios de comunicación sobre el impacto de estas acciones en el desarrollo económico, la seguridad y la movilidad 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.		No se han aplicado encuestas formales que permitan medir sistemáticamente la percepción de los munícipes sobre la participación ciudadana, la transparencia, la integridad y la igualdad de trato.
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 han aplicado encuestas formales que permitan medir sistemáticamente la opinión de los munícipes sobre la accesibilidad, la disponibilidad de información, la transparencia y el comportamiento ético de la Junta Distrital.

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).		No se han establecido indicadores para medir los resultados de las acciones ambientales ni el uso responsable de recursos como agua, electricidad, combustible y materiales.
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.		No se dispone de indicadores consolidados que permitan medir la frecuencia de las reuniones, el nivel de participación de los distintos sectores y los resultados de las relaciones de coordinación institucional y comunitaria.
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		No se dispone de indicadores ni de un registro consolidado que permita cuantificar y analizar la cobertura positiva y negativa de la Junta Distrital en los medios de comunicación y las redes sociales.

sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).		
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.		No se dispone de indicadores consolidados que permitan medir el alcance y los resultados de las ayudas sociales, incluyendo la cantidad de beneficiarios y la distribución de la asistencia entre los distintos grupos en situación de vulnerabilidad.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No se dispone de indicadores consolidados que permitan medir la frecuencia de participación de los colaboradores en actividades filantrópicas, la cantidad de participantes y los resultados de su contribución a las iniciativas sociales.
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 dispone de indicadores consolidados que permitan medir la frecuencia y los resultados del intercambio de conocimientos e información, las alianzas y las actividades de colaboración con otras organizaciones.
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 dispone de indicadores consolidados que permitan medir la cantidad, el alcance, los beneficiarios y los resultados de las actividades de prevención de riesgos de salud y accidentes en las que participa o colabora la Junta Distrital.

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 dispone de indicadores ni de informes consolidados que permitan medir los resultados globales de la responsabilidad social de la Junta Distrital, incluyendo el impacto de las acciones sociales y ambientales desarrolladas.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se dispone de indicadores consolidados que permitan medir la frecuencia de participación de los voluntarios, las horas de colaboración y los resultados de sus aportes a las actividades de la Junta Distrital.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se dispone de indicadores consolidados que permitan evaluar de manera integral la cantidad, la calidad y los resultados de los servicios y productos ofrecidos a los munícipes.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se dispone de indicadores consolidados que permitan medir el impacto de las obras, los servicios y las acciones institucionales en la sociedad y en los beneficiarios directos.

3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se dispone de un análisis comparativo consolidado que permita evaluar los resultados de los servicios y productos de la Junta Distrital frente a períodos anteriores, metas institucionales u otras entidades municipales.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se dispone de indicadores consolidados que permitan medir el grado de cumplimiento de los acuerdos institucionales y los resultados obtenidos mediante su ejecución.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se dispone de un registro consolidado que permita analizar los resultados de las auditorías, inspecciones y evaluaciones externas, así como el seguimiento de las observaciones y recomendaciones formuladas.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se dispone de indicadores consolidados que permitan medir los resultados de las innovaciones implementadas en los servicios, incluyendo sus efectos en los tiempos de respuesta, la accesibilidad y la atención a los munícipes.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se dispone de información consolidada que permita identificar y evaluar los resultados de la implementación de reformas del sector público en la Junta Distrital

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.		No se dispone de información consolidada que permita evaluar integralmente la eficiencia en el uso de los recursos humanos, los conocimientos institucionales y las instalaciones de la Junta Distrital.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se dispone de indicadores consolidados que permitan medir los resultados y el impacto de las mejoras e innovaciones introducidas en los procesos institucionales.
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 dispone de información consolidada que permita evidenciar la realización sistemática de comparaciones con otras instituciones, el intercambio de buenas prácticas y la aplicación de aprendizajes, innovaciones o acciones correctivas derivadas de evaluaciones y mediciones.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se dispone de un mecanismo consolidado que permita evaluar sistemáticamente el cumplimiento de los compromisos establecidos en los acuerdos y medir los resultados obtenidos mediante las alianzas y la cooperación interinstitucional.

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 mide el impacto de la tecnología y la digitalización en el desempeño institucional, la eficiencia administrativa y la prestación de servicios, incluyendo el ahorro de tiempo, papel y costos, así como la reducción de los plazos de respuesta.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		No se dispone de un análisis consolidado que permita evaluar de manera integral la evolución de los resultados del SISMAP Municipal durante los últimos cuatro períodos, relacionarlos con las acciones de mejora ejecutadas y determinar su incidencia en la eficiencia institucional.
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se dispone de información consolidada que permita evidenciar un sistema periódico de evaluaciones internas y dar seguimiento sistemático a las observaciones, recomendaciones y acciones correctivas derivadas de las auditorías.
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 dispone de una evaluación consolidada que permita determinar la incidencia de los reconocimientos obtenidos en la mejora del desempeño institucional, la calidad de los servicios y el cumplimiento de los objetivos de la Junta Distrital.

9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No se dispone de información consolidada que permita evaluar integralmente el nivel de cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros, relacionando la ejecución de los recursos con las metas y los resultados institucionales alcanzados.
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se dispone de indicadores que permitan relacionar los costos de las obras, los servicios y las actividades institucionales con sus resultados e impactos, ni determinar si los recursos se utilizan de la manera más eficiente para alcanzar los objetivos previstos.

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.