

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

_____ JUNTA DISTRITAL DE PEDRO CORTO _____

FECHA:

_____ 15/04/2025 _____

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>		<p>No se ha desarrollado un marco institucional con la participación de los empleados y grupos de interés, alineados a las estrategias nacionales y las leyes.</p>
<p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>		<p>No se ha establecido un marco de valores institucionales alineado con la misión y visión.</p>
<p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>		<p>No se evidencia la socialización del marco institucional con los empleados de la institución.</p>
<p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de</p>		<p>No se evidencia la revisión del marco institucional.</p>

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.		
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.	Actualmente se cuenta con un sistema de gestión presupuestaria, financiera, de las compras y de recursos humanos. EVIDENCIAS: - SIAFIM (Sistema de Información Financiera Municipal).	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Se evidencia que reforzamos la confianza mutua, la lealtad y el respeto, a través de actividades de carácter personal, reconocimientos verbales y el trabajo en equipo. EVIDENCIAS: - Reuniones de trabajo en equipo. - Actividades de cumpleaños.	

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

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

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>		<p>Aún la Junta Distrital no cuenta con una estructura organizacional aprobada con su manual de organización y funciones.</p>
<p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p>		<p>No se evidencia existencia de un manual de organización y funciones institucional.</p>
<p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>		<p>No se evidencia la definición de objetivos con indicadores específicos por áreas ni mecanismos para medir el desempeño.</p>
<p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>		<p>No se evidencia la conformación formal del Consejo de Desarrollo Municipal ni la definición de sus funciones en consenso con el Concejo de Vocales.</p>
<p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p>		<p>No se evidencia la existencia de un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento institucional.</p>
<p>6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>		<p>No se evidencia un sistema estructurado y permanente de monitoreo del desempeño, control interno ni gestión de riesgos.</p>

<p>7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.</p>	<p>A partir de agosto 2024, se han estado llevando a cabo reuniones quincenales para dar seguimiento a los indicadores de SISMAP Municipal y se ha designado una persona para dar seguimiento a todos los departamentos en ese tema y otros indicadores.</p> <p>Evidencia: -Fotos -Lista de participantes -Designación de la responsable</p>	
<p>8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>		<p>No se evidencia la aplicación de principios de gestión de la calidad.</p>
<p>9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.</p>		<p>No se implementan estrategias de administración electrónica, alineada con las estrategias.</p>
<p>10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>		<p>No se evidencia que se aseguren condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos y el trabajo en equipo.</p>
<p>11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con una página de facebook e instagram, así como un portal web y portal de transparencia con dominio gubernamental.</p> <p>Evidencia: -Página web (https://distritomunicipalpedrocorto.gob.do/) Portal de transparencia (https://distritomunicipalpedrocorto.gob.do/transparencia/) Redes sociales Canales de comunicación interna como grupos de whatsapp y comunicaciones via cartas y curculares.</p>	

12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.		No se evidencia de manera formal que los líderes muestran compromiso con la innovación.
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.		No se evidencia un mecanismo que se utilice para comunicar las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados.

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.		La Junta Distrital aun no cuenta con valores establecidos, ni código de ética institucional que le permita a los líderes actuar en consonancia a ellos.
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 la implementación de acciones que promuevan una cultura de respeto de liderazgo.
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.	La Junta Distrital realiza reuniones con los empleados para debatir temas de la organización, se mantiene a los empleados informado de los temas importantes. EVIDENCIA: -Listado de participantes 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.		No se evidencia un mecanismo de retroalimentación estructurado o continuo para el personal.
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No se evidencia la existencia de acciones que promuevan la delegación de responsabilidades ni empoderamiento formal.
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).	La Junta Distrital cuenta con el plan anual de capacitación anual el cual se ha adaptado a las necesidades de capacitación del personal y al desarrollo de competencias. Evidencia: -Plan anual de capacitación	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia un sistema de reconocimiento institucional ni de incentivos formales para el personal.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	La Junta Distrital de Pedro Corto mantiene un canal de comunicación constante con la comunidad y sus representantes. Se llevan a cabo reuniones con sectores comunitarios, líderes políticos y otros actores clave para identificar necesidades. Evidencias: -Fotos -Lista de Participantes	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	La Junta Distrital participa en espacios de diálogo con representantes del gobierno local y provincial. Se han	

	<p>gestionado reuniones con autoridades para la canalización de proyectos comunitarios.</p> <p>Evidencias: -Fotos de reuniones y actividades.</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No se identifican las políticas públicas y se incorporan a la gestión.
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.		No se alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).		No se gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes.
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Se ha participado en encuentros organizados por la Liga Municipal Dominicana, FEDODIM y otras entidades para el fortalecimiento de la gestión municipal. Se asiste a capacitaciones y foros sectoriales.</p> <p>Evidencia: -Fotos de reuniones y actividades.</p>	
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.	<p>Se han realizado campañas de concienciación ciudadana en temas prevención de incendios y sismos. Existe presencia en redes sociales para informar sobre actividades y servicios de la Junta Distrital.</p> <p>Evidencia: -Fotos de simulacro sobre prevención de incendios y sismos. -Captura de pantalla de Facebook e Instagram.</p>	

--	--	--

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
<p>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.</p>	<p>La Junta Distrital analiza los cambios locales a través de reuniones junto al Concejo de Vocales.</p> <p>Evidencias: - Reuniones periódicas con los vocales.</p>	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.		No se identifican los grupos de interés, ni se realizan levantamientos de necesidades.
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.		No se analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del Distrito Municipal.
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		No se analizan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la institución.
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.		No se evidencia. Se implementará el proceso de presupuesto participativo para el año 2025.

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

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p>		<p>No se evidencia un documento formal que traduzca la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos alineados con el desarrollo local y nacional.</p>
<p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p>		<p>No se evidencia la participación de los grupos de interés en la formulación y actualización del Plan Municipal de Desarrollo.</p>
<p>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.</p>	<p>La Junta Distrital incentiva la participación ciudadana a través de asambleas comunitarias para la elaboración del presupuesto participativo distrital.</p> <p>Evidencia: -Lista de participantes de asambleas comunitarias. -Actas de asambleas comunitarias.</p>	
<p>4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p>		<p>No se evidencia la creación de la Comisión Permanente de Género ni un plan de trabajo definido.</p>
<p>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.</p>		<p>No se han realizado actividades que tomen en cuenta aspectos de sostenibilidad y gestión ambiental.</p>

<p>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.</p>	<p>La Junta Distrital dentro de su presupuesto anual ha contemplado el plan anual de compras, las donaciones, ayudas a envejecientes, estudiantes y enfermedades.</p> <p>Eviencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan anual de compras 2025 -Copia de ches de ayuda -Presupuesto anual -Fotos de donaciones 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p>		<p>No se evidencia un marco estratégico documentado que establezca prioridades, procesos y proyectos alineados con el desarrollo local.</p>
<p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>		<p>No se evidencia la asignación de planes y tareas con indicadores específicos para evaluar el desempeño de cada área.</p>
<p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>		<p>No se evidencia un mecanismo formal de comunicación interna para socializar estrategias, planes operativos y resultados obtenidos.</p>
<p>4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p>		<p>No se evidencia un proceso estructurado de rendición de cuentas ante el Concejo ni una estrategia de comunicación con los grupos de interés y la comunidad.</p>

<p>5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>		<p>No se evidencia un sistema formal de seguimiento y evaluación periódica para medir el nivel de avance de los objetivos estratégicos y operativos.</p>
---	--	--

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
<p>La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La Junta Distrital ha implementado herramientas digitales para la gestión administrativa y financiera como el Sistema Integrado de Administración Financiera Municipal (SIAFIM).</p> <p>Evidencia: -Captura de pantalla del sistema.</p>	
<p>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.</p>	<p>La Junta Distrital ha desarrollado acciones de capacitación dirigidas al personal, participando en talleres y cursos ofrecidos por entidades como INFOTEP, INAP y la Liga Municipal Dominicana. Se han realizado intercambios de experiencias con otras entidades municipales para conocer buenas prácticas de innovación. También hemos iniciado el proceso de autoevaluaciones basadas en el modelo CAF.</p> <p>Evidencias: -Fotos de los talleres de capacitación. -Fotos de congresos -Este autodiagnóstico CAF</p>	
<p>3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se cuenta con una política de innovación documentada.</p>

<p>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.</p>	<p>Se realizan reuniones periódicas en las que el equipo técnico y administrativo presentan ideas y propuestas de mejora de la gestión y de los servicios municipales.</p> <p>Evidencia: -Fotos de reuniones con el equipo técnico de la institución.</p>	
<p>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.</p>	<p>La Junta Distrital cuenta con presupuesto aprobado y prevé en su Plan de Compras la disponibilidad de los recursos.</p> <p>Evidencias: -Acta y Resolución de aprobación de presupuesto 2024 -Plan anual de compras aprobado y difundido</p>	
<p>6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.</p>		<p>No se evidencia el uso de indicadores para la mejora continua.</p>

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
<p>La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>		<p>No se realiza un análisis periódico de las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos.</p>

<p>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.</p>		<p>No contamos con políticas de recursos humanos definidas e implantadas.</p>
<p>3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>		<p>No se evidencia que existe un manual donde se establezcan las políticas de recursos humanos.</p>
<p>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.</p>		<p>No se gestiona el proceso de selección del personal de acuerdo a las competencias necesarias para cumplir con el marco institucional.</p>
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>		<p>No se gestiona el desarrollo de carrera profesional basada en la meritocracia.</p>
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.</p>		<p>No se evidencia.</p>

<p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		<p>No se evidencia la existencia de una unidad de género.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>		<p>No se evidencia la implementación de una estrategia o plan de desarrollo de RRRHH basado en competencias.</p>
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.</p>		<p>Aún no contamos con una misión, misión y objetivos desarrollados para atraer los empleados acorde a estos.</p>
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p>	<p>La Junta Distrital cuenta con su plan anual de capacitación, con el cual se busca desarrollar las capacidades y competencias de nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencia: -Plan anual de capacitación.</p>	

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se guía y apoya a los nuevos empleados a través de asesoramiento individual.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratación de asesores para tutorías y mentorías individuales. 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>	<p>Se promueve la movilidad interna a través de ascensos de personal.</p> <p>EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Movimientos de ascensos de personal, a través de acciones de personal. 	
<p>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).</p>	<p>A partir de la gestión 2024-2028, se está elaborando un plan de capacitación de acuerdo a los lineamientos del INAP.</p> <p>EVIDENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Anual de Capacitación -Levantamiento de necesidades de capacitación 	
<p>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.</p>		<p>No se incluyeron en el plan de capacitación actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>
<p>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.</p>		<p>No se evidencia, aun no se pone en marcha el plan de capacitación.</p>

10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.		No se evidencia, la primera evaluación de desempeño se realizará en este año.
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p>		No se han estandarizado los formatos de minutas que contemplen los acuerdos, compromisos y mejoras para que luego sean socializados.
<p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>		Aún no se ha formulado y desarrollo el POA, para el involucramiento del personal en este proceso
<p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>		No se ha establecido un sistema eficaz para alcanzar consenso y acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la medición de su consecución.
<p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).</p>	<p>Los empleados cuentan de la Junta Distrital cuentan con uniformes.</p> <p>Evidencia: Fotos de empleados uniformados.</p>	

5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se ha realizado encuesta de clima laboral institucional.
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.		No se evidencia la realización de mejoras en las condiciones ambientales del entorno laboral, incorporando medidas de salud y seguridad.
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	Tenemos horarios flexibles y adaptados a los empleados y la división de las tareas y equipos por departamentos. Evidencia: -Fotos de calendarios de trabajo.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.		
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		Aún no contamos con un protocolo de inclusión laboral y accesibilidad que atienda las necesidades del personal con discapacidad o en situación de vulnerabilidad.
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No se evidencia la existencia de un sistema de compensaciones y reconocimientos para el 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 conformó la ASP de la institución en 2019 y fue renovada en 2021, sin embargo, hay que hacer una reestructuración. Evidencia: -Certificación de registro de ASP.	Hay que reestructurar la ASP para dinamizar su funcionamiento y promover mayor participación del personal.

--	--	--

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
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.</p>	<p>La Junta Distrital ha identificado actores clave como asociaciones comunitarias, organizaciones sin fines de lucro y sectores productivos locales.</p> <p>Evidencia: -Lista de proveedores, juntas de vecinos, organizaciones sin fines de lucro, etc.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>		<p>No se han fortalecido los mecanismos de monitoreo necesarios para evaluar el impacto a largo plazo de estos acuerdos en la comunidad y el medio ambiente.</p>
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>		<p>No se ha definido el rol y responsabilidades de los socios, ni se han incluido los controles y evaluaciones para monitorear el impacto de las alianzas.</p>

<p>4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se ha desarrollado una alianza público-privada con los productores de queso del distrito, mediante la cual se realiza anualmente la “Feria del Queso” en junio. Esta actividad promueve el desarrollo económico local, la identidad cultural y el turismo interno.</p> <p>Evidencia: -Fotos de la feria del queso.</p>	
<p>5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>		<p>No se ha asegurado la selección de proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública, lo que compromete los principios y valores de la organización según las normativas vigentes</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p>	<p>La Junta Distrital ha realizado encuentros comunitarios para la priorización de obras mediante el presupuesto participativo, donde los munícipes han podido expresar sus necesidades e ideas.</p> <p>Evidencia: -Lista de participantes de asambleas comunitarias. -Actas de asambleas comunitarias.</p>	<p>Hay que instalar un buzón de sugerencias y establecer más medios formales y continuos para la recolección de ideas, quejas y propuestas ciudadanas.</p>
<p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>		<p>No se evidencia la existencia de un marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las opiniones de los munícipes.</p>

3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.		Aún no se ha diseñado un catálogo de servicios municipales, así como una Carta Compromiso al Ciudadano que establezca estándares de calidad, tiempos de respuesta y canales de atención.
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p>	<p>La Junta Distrital cuenta con un presupuesto alineado a sus prioridades institucionales y una unidad de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencia: -Presupuesto -Unidad de compras</p>	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.		No se evidencia existencia de una escala salarial.
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		No se evalúan los riesgos de las decisiones financieras
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.	<p>Se realizan reuniones periódicas del Consejo de Vocales para revisar la ejecución del presupuesto. Se han efectuado modificaciones presupuestarias según necesidades identificadas.</p> <p>Evidencia: -Reuniones con el consejo para evaluar el presupuesto -Modificaciones presupuestarias</p>	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.		No se evidencia la existencia de sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos.

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.		No se evidencia un esquema de delegación financiera con controles definidos para garantizar transparencia y eficiencia.
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	<p>La Junta publica la ejecución presupuestaria de manera trimestral, el plan anual de compras, relaciones de compras mensuales, el presupuesto participativo y la nómina mensual en su mural institucional y en el portal web de transparencia.</p> <p>Evidencia: -Fotos mural institucional. -Captura de pantalla de cada apartado del portal web institucional y de transparencia.</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Aunque no se cuenta aún con un sistema formal de gestión del conocimiento, se ha elaborado el plan de capacitación del año 2025, lo cual representa un paso hacia la consolidación de una organización de aprendizaje.</p>	
<p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>		<p>No se monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se ha iniciado la capacitación en herramientas digitales básicas a través de cursos virtuales y se tiene previsto incorporar herramientas de digitalización para los procesos internos.</p> <p>Evidencia: -Fotos de talleres virtuales.</p>	

4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		No se han realizado alianzas estratégicas para fortalecer el intercambio de conocimientos.
5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	La Junta Distrital mantiene actualizada la página web para que los ciudadanos tengan la información actualizada, también se socializan las informaciones con los grupos de interés. Evidencia: -Captura página web.	
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.	La Junta Distrital asegura que las informaciones queden retenidas en la institución, evidencias, informaciones resguardadas en las diferentes oficinas.	

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.		No se evidencia que ha diseñado la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	En las reuniones del consejo se analizan las necesidades tecnológicas y su relación costo-beneficio antes de cada adquisición. Se priorizan herramientas útiles y económicas para tareas administrativas. Evidencia: -Fotos de equipos utilizados.	

3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se realiza un diagnóstico de necesidades tecnológicas e implementar herramientas digitales de código abierto que fortalezcan la gestión y transparencia.
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.		No se ha implementado la adopción de tecnologías innovadoras, ni se ha fomentado suficientemente la capacitación del personal en estas áreas.
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		No se ha logrado aumentar la oferta y efectividad de los servicios en línea, lo que limita la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se ha reforzado adecuadamente la seguridad cibernética y la protección de datos, comprometiendo el manejo adecuado de la información sensible.
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 han desarrollado iniciativas amplias para reducir el impacto ambiental de las TIC ni para mejorar la accesibilidad digital.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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).</p>	<p>La Junta Municipal cuenta con una edificación en buen estado físico debido al mantenimiento que recibe, las inspecciones a la flotilla de vehículo son oportuna, nuestras oficinas cuentan con equipos electrónicos tales como: computadoras, impresoras, escáner y un servidos.</p> <p>Evidencia: -Contratos para de obras -Cheques -Facturas</p>	
<p>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.</p>	<p>Se cuenta con instalaciones físicas adecuadas para el trabajo diario, mobiliario funcional y espacios organizados.</p> <p>Evidencia: -Fotos de las instalaciones físicas -Fotos de mobiliarios</p>	
<p>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.</p>		<p>No se ha aplicado de manera efectiva la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones.</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>		<p>No se evidencia el establecimiento de mecanismos formales para que las instalaciones puedan ser usadas por organizaciones comunitarias o eventos ciudadanos, con normas claras de uso.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.</p>	<p>La Junta Distrital realiza mantenimiento periódico a la flota vehicular y equipos de trabajo, lo que optimiza su uso.</p> <p>Evidencia: -Pagos de mantenimientos</p>	

<p>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.</p>	<p>Las instalaciones de la Junta Distrital son de fácil acceso para los empleados y cuentan con un área de estacionamientos.</p> <p>Evidencia: -Fotos de la instalación física y parqueos de la Junta Distrital.</p>	
--	--	--

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
<p>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.</p>		<p>No se identifica, mapea, describe ni documenta de manera continua los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, lo que impide garantizar una estructura organizativa ágil.</p>
<p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>		<p>No se diseña ni se implementa de manera efectiva el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>
<p>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.)</p>		<p>No se analizan ni evalúan regularmente los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, lo que compromete el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes, así como la adaptación a los cambios del entorno. No se asignan adecuadamente los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>

4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se identifican claramente a los propietarios del proceso, ni se les asignan responsabilidades y competencias adecuadas para el control de todos los pasos del proceso.
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 en consenso con el concejo de regidores y vocales, lo que afecta la eficiencia operativa.
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 de manera efectiva la innovación ni la optimización de procesos al no prestar suficiente atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales ni involucrar 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 adecuados para monitorear la eficacia de los procesos, como la 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).		No se revisan ni se mejoran los procesos para garantizar la protección de datos, lo que incluye el respaldo de datos (back up, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).

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

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

	(Detallar Evidencias)	
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>	<p>La Junta Distrital gestiona servicios como recolección de residuos, mantenimiento de caminos vecinales, apoyo a actividades comunitarias. Existe una programación operativa semanal.</p> <p>Evidencia: -Calendario de rutas y frecuencia para la recolección de residuos sólidos. -Programación de mantenimiento de caminos vecinales.</p>	
<p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p>	<p>Se han realizado reuniones comunitarias y consultas para priorizar obras del presupuesto participativo.</p> <p>Evidencia: -Fotos de reuniones comunitarias.</p>	
<p>3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.</p>		<p>No se han considerado criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género.</p>
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.</p>		<p>Aún no tenemos promoción de los productos de la organización en ningún formato</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Entidad Municipal:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p>	<p>Hemos realizado coordinación interna durante la elaboración del presupuesto. Coordinación externa con juntas de vecinos, Distrito Educativo y Ministerio de Salud en operativos conjuntos.</p> <p>Evidencia: -Fotos de reuniones.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>		<p>No se ha desarrollado un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos, ni se han definido adecuadamente las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>	<p>La Junta Distrital cuenta con grupos de trabajo con algunos proveedores de servicios para la solución de problemas.</p> <p>Evidencia: -Chat de Whatsapp con proveedores de servicios.</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		<p>No se ha incorporado incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.</p>

5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se han acordado estándares comunes ni se ha facilitado 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.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		Aún no hemos utilizado asociaciones en diferentes niveles de gobierno para la prestación de servicios coordinados.

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

I. 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 evidencia información que refleje la percepción ciudadana sobre la imagen y reputación institucional.
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se evidencia ningún instrumento o resultado que recoja la percepción ciudadana sobre el trato recibido por parte del personal de la institución.

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).		No se evidencia ningún mecanismo de medición que recoja la opinión de los munícipes sobre su nivel de participación en la toma de decisiones.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	<p>La institución ha puesto a disposición varios medios de comunicación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pagiana web -Portal institucional -Redes sociales -Mural informativo 	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se evidencia ningún estudio, encuesta o indicador que refleje la percepción de los ciudadanos sobre la integridad y la confianza institucional.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</p> <p>1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p>		No se evidencia información que permita conocer la percepción ciudadana sobre la accesibilidad de los servicios municipales, tanto físicos como digitales.
<p>2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.</p>		No se evidencia la aplicación de herramientas o estudios que midan la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los productos y servicios brindados.

3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, municipales, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia información que refleje la percepción ciudadana sobre la variedad y adecuación de los servicios municipales según las características de los usuarios.
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los municipales sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se evidencia información que permita conocer la opinión de los ciudadanos sobre la disposición de la entidad para innovar en la prestación de servicios.
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los municipales sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se evidencia medición de la percepción sobre la confiabilidad de los servicios ni del nivel de confianza que tienen los ciudadanos en la entidad.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los municipales sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se evidencia información que indique la percepción de los ciudadanos sobre la capacidad de respuesta oportuna del gobierno local.
7) Digitalización en la organización. La opinión de los municipales sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se evidencia ningún estudio o resultado que refleje la percepción ciudadana respecto al uso de tecnología por parte del gobierno local para mejorar su gestión.

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
<p>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</p> <p>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.</p>		No se evidencia el uso de indicadores de rendimiento para medir el tiempo de respuestas en la prestación 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 evidencia el registro, análisis ni el tiempo de respuesta de quejas y sugerencias, ni las 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 evidencia la aplicación de medidas de evaluación para subsanar errores, ni resultados vinculados al cumplimiento de estándares de calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se evidencia la existencia de estándares de servicio publicados ni resultados de su cumplimiento mediante indicadores.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>- La Junta Distrital cuenta con: un portal web de transparencia, un mural informativo en la entrada de la institución, página de Facebook institucional donde se comparten actividades y avisos comunitarios, perifoneo móvil para convocatorias, y Oficina de Libre Acceso a la Información Pública (OAI) habilitada según Ley 200-04. También se distribuyen volantes físicos (flyers) en operativos y actividades.</p> <p>Evidencias: -Foto del mural informativo actualizado. - Capturas de pantalla de publicaciones en redes sociales oficiales (Facebook, Instagram).</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de perifoneo: calendario, mensajes difundidos, evidencia fotográfica de las actividades. - Flyers impresos - Registro de solicitudes atendidas en la OAI - Captura portal de transparencia de la institución. 	
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.		Tenemos que mejorar en la actualización sistemática de la información en la página institucional y tiempos de entrega demorados en algunos documentos solicitados por la ciudadanía.
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.		Aun no mostramos disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultado de la organización
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	<p>La Junta Distrital cuenta con el portal web de transparencia, donde los munícipes pueden consultar y descargar datos claves en formatos PDF, Excel, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Captura de los diferentes apartados del portal web institucional. 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 2:00 p.m., como se muestra en la entrada del edificio y en las redes sociales.	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No existe una medición estandarizada de los tiempos de respuesta de todos los servicios. Se sugiere implementar fichas de control de tiempo o encuestas simples para su registro.
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.		Actualmente en la institución no se mide el costo real de los servicios ofrecidos.
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan		No tenemos disponible los requisitos para que los munícipes pueden acceder a los diferentes servicios de la entidad municipal.

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
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p>		No se evidencia que la institución cuenta con indicadores con los que se mida el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y prestación de los servicios.
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		No se evidencia un sistema de seguimiento formal ni reporte de cuántas sugerencias fueron implementadas y sus resultados.
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p>		No se evidencia una medición formal del impacto o efectividad de estos métodos, ni la existencia de un plan de innovación documentado.
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>		No se evidencia un sistema de indicadores que mida la equidad de género ni la inclusión de diversidad cultural y social en los servicios y actividades.

<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>No se evidencia un registro sistematizado de los grupos de interés que participaron ni de las necesidades identificadas y su nivel de cumplimiento.</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</p> <p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.</p>		<p>No se evidencia un sistema formal de indicadores para medir los beneficios de la digitalización en cuanto a costos, eficiencia, o satisfacción del ciudadano.</p>
<p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia un canal digital permanente y bidireccional donde los ciudadanos puedan interactuar, hacer seguimiento a sus solicitudes o recibir respuestas oficiales.</p>
<p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>		<p>No se evidencia un conjunto de indicadores definidos ni mediciones periódicas sobre el nivel de transparencia digital, ni una actualización constante de la información en la web.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (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 evidencia una encuesta formal de percepción del personal sobre la productividad ni el impacto social de la Junta.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		No se evidencia una evaluación de cuántos empleados conocen y aplican estos elementos en su trabajo diario ni de su participación efectiva en las decisiones.
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 evidencia una participación constante ni mecanismos formales para involucrar a todos los empleados en procesos de mejora continua.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No se evidencia la implementación de un código de ética institucional ni capacitaciones formales sobre integridad.

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se evidencia un sistema sistemático de encuestas internas o canales permanentes de retroalimentación estructurada.
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		No se evidencia una estrategia o plan institucional de responsabilidad social donde los empleados estén integrados como actores claves.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se evidencia un canal para que los empleados propongan ideas formalmente ni un reconocimiento a las innovaciones internas.
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 evidencia una evaluación del impacto real de la digitalización sobre la productividad del personal ni su percepción sobre estas herramientas.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se evidencia un sistema de evaluación del nivel de adaptabilidad organizacional ni de la percepción del personal sobre esta capacidad.

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
-----------------	---	------------------------

<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p>		<p>No se evidencia un sistema estructurado para comunicar los logros o las decisiones estratégicas a todo el personal de forma oportuna y participativa.</p>
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia un enfoque de mejora continua ni una revisión periódica de los procesos con participación del personal.</p>
<p>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.</p>		<p>No se percibe un reparto equitativo de tareas ni un sistema justo de evaluación de las personas.</p>
<p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>		<p>No se evidencia la opinión del personal sobre la gestión adecuada del conocimiento.</p>
<p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p>		<p>No se evidencia una estrategia de comunicación interna establecida.</p>
<p>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.</p>		<p>No se evidencia un sistema formal de incentivos, reconocimientos ni evaluación sistemática del rendimiento que motive al personal.</p>
<p>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.</p>		<p>No se evidencia una cultura institucional sistemática de innovación ni espacios formales donde el personal pueda proponer mejoras o nuevas formas de hacer las cosas.</p>

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		No se evidencia una política institucional clara que promueva formalmente la cultura organizacional y gestione el clima laboral mediante encuestas u otros instrumentos.
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 evidencia un programa estructurado de bienestar laboral ni políticas claras sobre equilibrio trabajo-vida personal o salud ocupacional.
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 evidencia un protocolo institucional de igualdad de oportunidades ni una política escrita sobre no discriminación.
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 evidencia que se haya tomado en cuenta la opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ello.

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

<p>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.</p>		<p>No se evidencia un plan formal de carrera ni una evaluación periódica de competencias que oriente el crecimiento profesional del personal.</p>
<p>2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.</p>		<p>No se han establecido mecanismos estructurados para el reconocimiento de logros ni para la delegación de tareas importantes.</p>
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.</p>		<p>No se evidencia que se haya evaluado la opinión del personal sobre las capacitaciones que se ofrecen en la institución.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.</p>		<p>No se evidencia la existencia de indicadores relacionados a la retención, lealtad y motivación de las personas.</p>
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.</p>		<p>Aún no se mide el nivel de participación del personal en actividades de mejora.</p>

3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		Aún no se mide el número de dilemas éticos presentados.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		Aún no se mide la frecuencia de la participación voluntaria del personal en actividades relacionadas con la responsabilidad social.
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.		Aún no contamos con indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades

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.		Aún no se han establecido indicadores para medir el rendimiento individual.
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).		Aún no se han establecido indicadores para medir el uso de herramientas digitales de información y comunicación

<p>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.</p>		<p>Aún no se han establecido indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación.</p>
<p>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.</p>		<p>Aún no se han establecido indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.</p>

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
<p>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>		<p>No se evidencia la medición de la opinión de la sociedad respecto al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos.</p>

<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>		<p>No existe evidencia de indicadores de medición de la opinión de la sociedad respecto a la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad</p>
<p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>		<p>No se mide la opinión de los munícipes y no hay evidencia de campañas activas de concienciación ambiental ni medición de impacto.</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p>		<p>No se ha medido la percepción ciudadana sobre estas obras ni su impacto en el desarrollo económico y la seguridad.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p>		<p>No existen mecanismos para recoger la opinión ciudadana sobre estos procesos ni evaluar su efectividad.</p>

<p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>		<p>Falta sistematizar los mecanismos de transparencia activa y pasiva. No se mide la percepción sobre ética, trato igualitario ni accesibilidad de la institución.</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p>		<p>No se cuenta con políticas formalizadas ni indicadores de cumplimiento ambiental (como consumo de agua, electricidad, reciclaje, etc.). Se requiere establecer un plan ambiental.</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>		<p>No se lleva registro formal de frecuencia ni resultados de estas interacciones.</p>

<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>		<p>No se cuenta con un monitoreo formal de medios o análisis de impacto de la comunicación institucional.</p>
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p>		<p>No existen programas laborales formales de inclusión ni medición de beneficiarios por grupo vulnerable.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>		<p>No se documentan ni evalúan la participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking reuniones, alianzas, otros.</p>		<p>No hay constancia sistemática de participación, ni un plan de alianzas estratégicas o benchmarking.</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para municipales o para empleados).</p>		<p>No existe registro del número y tipos de programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes.</p>

8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No existen informes ni políticas formales de sostenibilidad ni mediciones específicas de consumo energético.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se cuenta con un registro ni estrategia para fomentar el voluntariado comunitario de forma regular.

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:		No se cuenta con indicadores establecidos para medir la cantidad y calidad de los servicios y productos brindados.
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		
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 que midan el impacto social de los servicios y productos ofrecidos por la Junta Distrital.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se cuenta con indicadores ni metodologías para realizar análisis comparativos con otras juntas distritales o entidades municipales.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se cuenta con indicadores de seguimiento para evaluar el cumplimiento de los convenios o contratos firmados.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se cuenta con indicadores que reflejen el resultado y seguimiento de las auditorías y evaluaciones externas.

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se dispone de indicadores que permitan medir el impacto o efectividad de las innovaciones implementadas.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se han definido indicadores para medir el grado de avance o cumplimiento de las reformas del sector público en la gestión local.

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 cuenta con indicadores formales para medir la eficiencia en el uso de recursos humanos, del conocimiento ni de las instalaciones.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se tienen indicadores establecidos para medir la efectividad ni el impacto de las innovaciones implementadas.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No existen indicadores documentados sobre los resultados de aprendizaje ni acciones de mejora derivadas de las comparaciones con otras instituciones.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se cuenta con indicadores para medir el grado de cumplimiento ni el impacto de las alianzas y convenios.

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 han definido indicadores que midan el impacto de la digitalización en términos de ahorro de tiempo, papel o recursos.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	La Junta Distrital ha mostrado mejoría progresiva en su puntuación en los últimos reportes, logrado alcanzar la posición 44 en el ranking.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se cuenta con indicadores estandarizados que reflejen los hallazgos ni la evolución de las acciones correctivas implementadas.
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 cuenta con indicadores sobre premios, reconocimientos o certificaciones obtenidas por la entidad.
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No se dispone de indicadores específicos que midan el cumplimiento presupuestario y su relación con los objetivos estratégicos.
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se cuenta con indicadores para medir el logro de resultados de impacto al menor costo posible.

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.

Documento Externo
SGC-MAP