

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

JUNTA DISTRITAL VILLA MAGANTE

FECHA:

Octubre 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, octubre 2025.

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 1: LIDERAZGO

Considere qué están haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La misión, visión y valores institucionales fueron formulados con la participación de una representación de los empleados de la Junta Distrital. EVIDENCIAS: * Misión, Visión y Valores publicados en el portal institucional (https://ayuntamientovillamagante.gob.do/) .	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La Junta Distrital de villa magante ha definido un marco de valores institucionales que se encuentra alineado con la Misión y la Visión organizacional, así como con los principios establecidos en la Constitución. Este marco orienta la conducta ética y profesional de los servidores públicos, fortaleciendo la cultura organizacional y la confianza ciudadana.	

	Evidencia: Fotografías de los valores institucionales expuestos en murales. Registros y materiales de talleres impartidos a los servidores públicos. EVIDENCIAS: * Misión, Visión y Valores publicados en el portal institucional (https://ayuntamientovillamagante.gob.do/)	
3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Se asegura una comunicación y socialización permanente de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos, de manera que toda la organización y los diferentes grupos de interés puedan conocerlos y apropiarse de ellos, utilizando canales accesibles y dinámicos que facilitan su difusión y comprensión. Evidencia: Correos electrónicos enviados. Mensajes en grupos de WhatsApp. Fotografías de reuniones realizadas.	No se evidencia.
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.		No se evidencia

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.	Realizamos junto al MAP el curso de la ley 41-08 y los procedimientos de comportamiento éticos, que nos permiten prevenir actos de conflictos, corrupción y la vez cumplir con los reglamentos de la organización. Evidencia: Fotos del taller, registro de participación.	
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Se promueve un clima organizacional basado en la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre líderes, directivos y empleados, lo que ha permitido fortalecer la eficacia en la toma de decisiones tanto en la dirección administrativa como en el trabajo conjunto con el personal técnico de servicio. Evidencia: Fotos de reuniones, registro de participación.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las	Si Existe una alineación entre la estructura organizacional aprobada mediante resolución NO. 19032401 y las nóminas en vigencia. Existe un manual de operaciones y funciones (MOF) aprobado por la resolución No. 23042401 . Tanto el organigrama como el MOF están refrendados por el Ministerio de Administración Pública (MAP). EVIDENCIAS: Resoluciones No.19032401 y 23042401 disponibles en físico y formato digital (PDF) en la Junta Distrital y publicadas en la plataforma del SISMAP.	

áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).		
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.	La Junta Distrital, acompañada por el MAP, elaboró su Manual de Organización y Funciones (MOF), el cual fue refrendado por el MAP. EVIDENCIAS: Resolución No. 23042401 que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Junta de Distrito Municipal villa magante publicado en la plataforma del SISMAP Municipal.	
3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	Se definen objetivos y resultados cuantificables para todas las áreas y niveles, con indicadores que permiten medir y evaluar el desempeño y el impacto organizacional. Para 2025, se logró evaluar a más del 95 % del personal. EVIDENCIA: Copia Evaluación de desempeño 2023-2025, Fotos de las entrevistas.	
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.		No se evidencia.

5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.		No se evidencia
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.	Transparentamos los procesos a través del sistema SEAFIN y en los portales institucionales. Evidencia: Foto Sistema, Foto Portal transparencia.	
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 identificar buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	Contamos con un enlace responsable al sistema de monitoreo municipal. Realizando reuniones de seguimientos de manera semanal. Evidencia: Foto de reuniones	No identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.
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.	Hemos sido capacitados para realizarnos el auto diagnóstico con el modelo CAF Estamos completando por primera vez el auto diagnóstico CAF del ayuntamiento. Evidencia: Listado de asistencia MAP Cibao Norte, fotos de taller.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	La Junta Distrital Villa Magante, cuenta con su página, web, correos y plataformas para el manejo de los objetivos. Evidencia: Actas de sesiones del consejo de vocales, Fotos de trabajos operativos, publicaciones en las	

	redes sociales de la junta distrital: Facebook, Instagram y Twitter	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Se han creado las condiciones para la comunicación interna a través de murales de la organización, comunicados y grupos de información. Evidencia: Fotos mural, reuniones, Grupos de Whatsapp	
11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	La Junta Distrital, se maneja una comunicación, con los empleados y con los externos con la comunidad. Evidencia: Copia invitación a reuniones, Grupo de Whatsapp, Copia de Mensajes.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Promovemos el compromiso de innovación con los líderes y directivos, así como la mejora continua Para el desempeño de la función. Evidencia: Fotos de talleres y también de herramientas de tecnologías.	
13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Comunicamos a nuestros empleados las iniciativas De cambios. Tanto en los puestos como de actividades internas implementadas a ellos mismos. Evidencia: Fotos de asignación de nuevas funciones y cumpleaños.	

Subcriterio 1.3 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:	El director se muestra flexible a recomendaciones y propuestas de los empleados. Evidencia: Anotaciones y fotos de reuniones.	

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.	Actuamos con ejemplo y acciones de valores apegados a las leyes y nuestras normas internas como institución pública. Evidencia: Fotos de actividades en grupo, reglas y normas internas.	
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.	Implementamos una cultura de respeto y Liderazgo. De igual manera contrarrestamos Cualquier tipo de discriminación. Evidencia: Fotos sociales.	
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.	Informamos a los empleados y consultamos a los equipos de los asuntos a través de grupos de WhatsApp, comunicados en el mural y reuniones. Evidencia: Mensaje grupo de WhatsApp. Convocatorias en el Mural	
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.	Apoyamos a los empleados a través de capacitaciones, desarrollándose para el avance de su desempeño, detectando las necesidades de capacitación y se imparten capacitaciones y talleres. Evidencia: Listado de cursos tomados durante los años 2023 - 2025. Con el Map, Dirección de Compra y Contratación e Infotep.	

6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Se anima y se fomenta a los colaboradores a través de la planificación involucrándolos en las actividades y proyectos, lo que incluye ser parte del equipo coordinador de los actos de rendición de cuentas para algunas posiciones. EVIDENCIAS: Fotos de reuniones para coordinación de actividades.	
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).	Promovemos una cultura del aprendizaje animando a los empleados a desarrollar sus competencias, se le ofrece la oportunidad de capacitación, disponibilidad de horario para estudios, se imparten talleres para desarrollar las competencias del personal. Evidencias: Certificaciones de cursos, listado de participantes, correos de coordinación para los cursos.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No tenemos implementado el reconocimiento de Empleado del mes.

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.	Analizamos las necesidades a través de las sesiones, con los vocales se ven todas las informaciones, solicitudes e inquietudes. Evidencias: Copia Acta de sesión, Fotos.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	La Junta involucra a los políticos y a los demás grupos de interés en el desarrollo de nuestra comunidad.	

	EVIDENCIAS: Copias de convocatoria, fotos de reuniones, registro participación.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	La Junta Distrital realiza la formulación de su presupuesto anual, además de tomando en cuenta las necesidades de obras planteadas. Evidencia: Presupuesto aprobado para el año 2025.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	Alineamos nuestra organización con las decisiones de las políticas públicas del estado para un mejor desempeño. Evidencia: Presupuesto y copias de los incentivos del gobierno a través de La municipalidad.	
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.).	Realizamos alianzas con Instituciones (Defensa Civil, Junta de Vecinos y Asociaciones.), para operativos de limpieza y concientización sobre el manejo de los desechos. EVIDENCIA: Copias de Acuerdos, Fotos de encuentros, registros participantes.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participamos en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de Presión de interés para la institución y la comunidad en general. Evidencia: Fotos de eventos deportivos y religiosos.	

7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	La junta promueve el conocimiento público y publicamos los servicios para que el ciudadano conozca los planes y desarrollos. Evidencia: Publicaciones en Redes Sociales y Murales	
---	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	Identificamos las condiciones para alcanzar y regular nuestro entorno a futuro. Participando en programas y charlas. Evidencia: Fotos, registros y resumen de reunión.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Identificamos los diferentes grupos de interés relevantes para la organización. Evidencia: Fotos de Reuniones, registros participantes, visitas consultas.	
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 evidencia
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos)	Los colaboradores han recibido la capacitación sobre la metodología CAF.	No hemos realizado el análisis FODA de la Organización

internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	EVIDENCIAS: Registro de participación Comité de Calidad conformado y activo Consejo Económico y Social conformado	
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.		No hemos realizado la Consulta de Cabildo Abierto con la ciudadanía.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).		No se evidencia.
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.		No contamos con la herramienta de planificación.
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.	Realizamos de manera manual las relaciones con los líderes comunitarios para verificar las prioridades de cada sector.	

	Evidencia: Foto de reunión, Copia de las obras, Copia partidas.	
4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No se evidencia
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.	Realizamos operativos de limpieza y protección de ríos y playas y zonas turísticas de nuestra comunidad. Evidencia: Fotos operativos, solicitudes a Medio Ambiente.	No contamos con un responsable de gestión Medioambiental.
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.	Disponemos de recurso para la implementación efectiva de todos los planes y proyectos a ejecutar durante el año a través del Presupuesto de Ingresos y Gastos y el plan de compra anual de la Institución. Evidencia: Presupuesto 2024 y Plan Anual de Compras 2024.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en	Formulamos el presupuesto y la ejecución presupuestaria y la programación de las obras y actividades a ejecutar durante el año. EVIDENCIAS: Copia Presupuesto 2025, Copia Informes Trimestrales.	

cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.		
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.		No se evidencia.
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Comunicamos de forma eficaz los objetivos y planes dentro de la misma mediante la sistema SIAFIM que se intercomunica con los diferentes departamentos. EVIDENCIA: Copia de formularios, fotos de reuniones, Copias de informes.	
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.	Realizamos asamblea con los diferentes grupos de interés en los cuales se tratan tema para, mejorar las necesidades que aquejan los diferentes sectores del Distrito Municipal. Evidencia: Fotos asambleas, registros participantes, fotos sesiones.	
5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Apostamos al uso de la tecnología para sostener su accionar, ejecutando acciones que aseguren el buen funcionamiento. Evidencia: Fotos sistema vinculante a la municipalidad (SIAFIM).	
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.	Medimos el nivel de desempeño del personal en cuanto al servicio. Los líderes de la junta han compartido con otras instituciones del sector para adquirir conocimientos a fin de mejorar las estrategias para el manejo de los procesos, identificando las prioridades dentro de las necesidades. Evidencia: Evidencias recopiladas del SISMAP procedentes de juntas distritales pares. Este documento de autodiagnóstico CAF.	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
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.	Aportamos y consultas sistemáticas con los grupos de interés para implementación de planes e innovación. EVIDENCIA: Minutas de reuniones de coordinación con evidencia de apoyo a ideas planteadas. Listado de acciones puntuales provenientes de colaboradores, aprobadas por el Alcalde Distrital.	

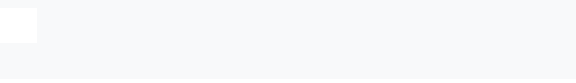
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.	Contamos con un presupuesto aprobado con fondos destinados a la implementación de planes de mejora. EVIDENCIAS: Acta de aprobación de presupuesto. Copia Presupuesto 2025. Plan anual de compras aprobado y difundido.	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	Promovemos los resultados y las mejoras, planes y experiencias obtenidas. Evidencia: Fotos de Oficinas, Redes sociales y Oficina de Libre Acceso a la Información.	

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La Junta Distrital de Juan López, realiza un análisis de las necesidades del personal a través, de los encargados de los diferentes departamentos, teniendo en cuenta las necesidades y/o expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la junta. Evidencia: Nombramiento del personal necesario. Fotos de reuniones. Registros Informes.	

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.	Implementamos una plantilla de evaluación de desempeño del personal. La junta también cuenta con la flexibilidad para el personal que cursa estudios, asuntos personales y para los casos de enfermedad y emergencias, y además para compromisos familiares emergentes e importantes. Evidencia: Copia del Formulario de permiso.	
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No se evidencia.
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	La mayoría de los encargados departamentales están seleccionados acorde con las competencias de la institución para cumplir con la misión, visión y valores de la organización y manual de cargos. EVIDENCIAS: Expedientes. Manual de cargos.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se gestiona el desarrollo de la carrera profesional del personal aplicando criterios de mérito, justicia e igualdad de oportunidades, asegurando un proceso inclusivo que evita discriminación o exclusión y promueve el crecimiento equitativo dentro de la organización. Evidencias: Registros de planes de desarrollo profesional. Documentación de evaluaciones de	

	desempeño y promoción basadas en mérito. Políticas internas de igualdad de oportunidades y no discriminación.	
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.	El área de Recursos Humanos monitorea el proceso de evaluación de desempeño, cuidando que se cumplan a cabalidad todas las fases, utilizando las herramientas previstas para la entrevista y el registro de acciones positivas y con oportunidad de mejora. EVIDENCIAS: Fichas de las entrevistas Fichas de las acciones positivas y de oportunidades de mejora.	
7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Contamos con un plan anual de capacitación donde se identifican las necesidades de cada empleado, incluyendo la facilidad a los empleados que estudian a tiempo parcial. EVIDENCIA:	

	Copia del Plan Anual de Capacitación 2025, Fotos de talleres, registros participantes.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	El área de Recursos Humanos realiza sus procesos de reclutamiento de personal alineados con las necesidades de la institucionalidad de la Junta Distrital. Las capacitaciones previstas en el plan responden al desarrollo del personal en miras de la consecución de los objetivos. EVIDENCIAS: *Nombramientos en nómina oportunos con necesidades del momento. * Listado de capacitaciones tomadas	No se evidencia.
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).	Contamos con un plan de Detección de necesidades que nos permiten desarrollar las competencias y diseños de aprendizajes del equipo. EVIDENCIA: Copias del Plan, Fotos de los levantamientos.	No se evidencia
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.		
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencia.

6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Promovemos la movilidad interna y externa de los empleados. Evidencia: Nómina. Expedientes y contrato de trabajo	
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).	Contamos con un plan anual de capacitación donde se identifican las necesidades de cada empleado, incluyendo la facilidad a los empleados que estudian a tiempo parcial. Evidencia: Plan de Capacitación Anual 2025 aprobado y en ejecución.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No existe evidencia de que se tomen en cuentas aspectos como la gestión del riesgo, manejo de conflictos.
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.	Evaluamos el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros. Todos los empleados capacitados, comparten el conocimiento con los demás departamentos. Asimismo, los cursos recibidos han provocado un impacto positivo en cuanto al ascenso de algunos empleados. Evidencia: Certificados de participación y Acta de Sección.	
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	Brindamos por medio del departamento de recursos humanos al personal una retroalimentación de su evaluación de desempeño. Evidencias:	

	* Ficha de entrevista de la evaluación de desempeño y calificación de evaluación de desempeño.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	Promovemos una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo, a través de reuniones periódicas, asignación de funciones. Evidencia: Fotos y listado de asistencia a reuniones.	
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.		No se evidencia.
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.	Empleamos las aportaciones de ideas y sugerencias de los empleados, con debates y reuniones periódicas para dar a conocer los puntos de vistas de los empleados y las sugerencias. EVIDENCIAS: * Minuta de reuniones llevadas a cabo para fines de definición de acciones de la gestión	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos	La Junta Distrital cuenta con carnets para sus empleados, La Policía Municipal cuenta con uniformes. Evidencias:	

(carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Fotos, Reuniones y Orden de Compras.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se evidencia.
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	Se evidencia las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización con el uso de aires acondicionados, luz blanca, adecuadas herramientas de trabajo, materiales y seguridad física. Se le asegura tranquilidad en términos de la seguridad laboral con el pago de la TSS y Riesgo Laboral. EVIDENCIAS: * Fotos de las instalaciones de la Junta Distrital * Reportes de Pago de la TSS, Riesgo Laboral	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a	Aseguramos las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. Evidencia: Infraestructura. Equipos de oficinas instalados, Requisiciones.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	Organizamos través del departamento de recursos humanos lleva el control de las licencias, tanto por enfermedades y maternidad. Evidencia: Certificados médicos.	

9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Prestamos especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. Evidencia: Informe médico de discapacitados.	
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).	Contamos con planes de premiación no monetaria a personas destacada en diferentes ámbitos. Evidencia: fotos.	
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.		No se evidencia.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos	La Junta Distrital ha identificado a todos los socios claves del sector privado y público, los cuales están registrados en algunos sistemas informáticos. También están identificadas organizaciones de la sociedad civil. EVIDENCIAS: * Registros en Sistema SIAFIM y Registro de Proveedores del Estado.	

internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.		
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.	Contamos con alianza público privado, con la estación de combustible, supermercados, ferretería, etc. Evidencias: * Facturas, documentaciones.	
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.	Definimos las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza y colaboración, a fin de que se cumplan los proyectos acordados. Evidencia: *Levantamiento de información y Documento.	
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se realiza.
5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.		No se realiza.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en		

los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	Realizamos reuniones y consultas con los líderes y grupos de interés. Escuchando sugerencias para fortalecer las estrategias. Evidencias: Fotos, reuniones y asambleas, Registro de Participación y Copia Presupuesto Participativo 2025.	
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.	Contamos con la oficina de libre acceso a la información, contamos con la página web, institucional para que los munícipes manifiesten sus quejas y sugerencias. Evidencias: Fotos, página web y quejas recibidas. Entre otros.	
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.		No se evidencia.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los	Contamos con presupuesto anual y un presupuesto de compras y contrataciones, aprobados por el consejo de regidores y aprobado por los organismos de seguimiento.	

lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	Evidencia: Presupuesto 2025 aprobado y enviado, Plan de Compras 2025 aprobada y colgada al portal DGCP, Sesión que aprueba Presupuesto 2025 y Registro de Participación.	
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.	Disponemos de salarios están de acuerdo a capacidades y departamentos. Evidencia: nóminas mensuales.	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se hace mediante el presupuesto anual. Evidencias: documentos.	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.	Las ejecuciones presupuestarias se someten a los contentivos en las leyes establecidas (porcentajes en el gasto) y se llevan los controles contables de rigor. EVIDENCIAS: * Las ejecuciones presupuestarias son accesibles al usuario por la página web y el indicador del SISMAP. Su detalle permite dar seguimiento al art. 21 de la 176-07, en cuanto a la disposición de los gastos.	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	Contamos con el Sistema de Administración Financiera Municipal (SIAFIM), donde se controla todos los procesos de ejecución presupuestaria, del presupuesto de ingresos y gasto anual. Evidencias: *Ejecución Presupuestaria, informes mensuales y trimestrales.	

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras están definidamente delegadas a las áreas pertinentes para un control interno eficiente. Evidencias: * Manual de cargos y funciones aprobado por el MAP.	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	La Junta Distrital publica con frecuencia mensual, trimestral o anual de acuerdo a los establecido la nómina, ejecución presupuestaria, Presupuesto del año, otros. Evidencias: * Plataforma SISMAP MUNICIPAL	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Contamos con el sistema SIAFIM donde realizamos los procesos de organización de la Información. Evidencias: * Contrato Confihog, Fotos trabajo en el sistema.	
2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Contamos con un sistema de registro de archivos donde organizamos y monitoreamos las informaciones. Evidencias: * Foto de los Registro, Fotos de los auxiliares organizando.	

3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Aprovechamos al máximo la tecnología digital para aumentar los conocimientos en las diversas áreas y mejorar los servicios que ofrece la institución. Evidencias: *Fotos, talleres virtuales y presenciales.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Contamos con una red de comunicación entre oficinas. Utilizando vías de comunicaciones que podamos tener acceso a los datos que maneja todo el equipo. EvidenciaS: *Enlace de correo PC a PC, Asignación de carpetas de trabajos, Fotos de equipo en revisión.	
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.	Contamos con botones de servicios colocados en la web y actualizados por los responsables de los departamentos y que estén a disponibilidad de los usuarios. EvidenciaS: *Fotos de las herramientas web. ,Foto personal técnico actualizando.	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	El departamento de Recursos Humanos se asegura, antes de la desvinculación de un colaborador, de que tanto la información que este maneja como los conocimientos relacionados con sus funciones, sean manejados por otro colaborador. Evidencias: * Historial de desvinculaciones de la Junta Distrital sin expedientes	

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.	Diseñamos la gestión de la tecnología, se agregan nuevos módulos en el sistema SIAFIM para mejor desempeño. Preparación de la oficina libre acceso a la información. Evidencia: *Fotos, copia de recibo pago a técnico	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Hemos instalado computadoras con acceso a internet en cada una de las oficinas de mayor accionar, lo que ha reducido tiempo de espera y materiales gastables. Evidencia: *Fotos	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se evidencia.
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	La Junta Distrital hace uso de la tecnología a través de las redes sociales y el portal web institucional para soportar la colaboración, la participación y la digitalización, hasta cierto punto, de información relevante. Evidencias: * Portal Web Institucional	
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	Aplicamos las TIC, donde contamos con computadoras, teléfonos, internet, página de Facebook, portal web, correo institucional. Evidencia: * link institucional y redes sociales.	

para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se evidencia.
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	Tomamos en cuenta, creando una cultura con los colaboradores de cada departamento el reciclaje de los cartuchos de las impresoras, se transfieren los equipos tecnológicos(computador) de un departamento a otro. Evidencias: *Fotos, el medio ambiente.	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	La Junta Distrital aprovisiona y da mantenimiento de manera oportuna a edificaciones, oficinas, mobiliario, equipos electrónicos y materiales. Evidencias: * Fotografías de los activos citados	
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.	Proporcionamos y aseguramos el mantenimiento seguro de nuestras oficinas e instalaciones para satisfacer las necesidades de los munícipes. Evidencias: * Fotos del Palacio Municipal, Estado y disposición de las oficinas. .	

3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se evidencia.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Aseguramos disponer el salón de sesiones para realizar cursos, talleres y reuniones. Evidencias: * Fotos y registros de Asistencia.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Aplicamos mantenimiento a tiempo a cada uno de los medios de transporte y equipos eléctricos, según sean requeridos. Evidencias: * Requisición de mantenimiento	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	Garantizamos una buena edificación de la institución cuenta con una rampa de acceso en la entrada principal y con área de parqueo para los empleados y contribuyentes. Evidencias: * Fotos del parqueo y edificio frontal.	

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

Documento Externo
SGC-MAP

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.	Contamos con un proceso de mapeo para la recogida de desechos sólidos, recaudación, saneamiento de calles y zonas vulnerables en conjunto con los Municipios, Defensa Civil y demás grupos sociales. Evidencias: *Fotos	
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.	Hacemos asignaciones mediante circulares las responsabilidades a los Encargados de desarrollo comunitario, Limpieza y Ornato, Medio Ambiente y recaudación para dar cumplimiento a los procesos. Evidencias: * Circular y fotos	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)		No se evidencia.
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Asignamos responsabilidades a los servidores de los procesos y damos seguimiento para que se cumplan. Evidencias: * reportes de actividades.	

5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	Realizamos reuniones con los diferentes encargados departamentales se elaboran planes para simplificar los procesos y trabajo en equipo. Evidencias: *registro de asistencia, fotos.	
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.	Involucramos a los empleados y grupos externos en el diseño y mejora de proceso mediante reuniones y asambleas en la elaboración del presupuesto anual (presupuesto participativo) de ingresos y gastos. Evidencias: *registro de asistencia, fotos.	
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.	Aprovechamos el impacto de las TICS en los servicios electrónicos. Evidencias: *software y hardware	
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).	Hemos basado los procesos de La Junta Distrital en un continuo rendimiento en búsqueda de la innovación para identificar y presentar las buenas prácticas. Evidencias: *Fotos, (SISMAP).	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.	La Junta Distrital tiene identificados los principales servicios municipales que provee a la población, entre los cuales se destaca: gestión de desechos sólidos, limpieza, embellecimiento, mantenimiento e infraestructura vial. Evidencias: * Fotografías de ejecución de los servicios citados.	
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.	Involucramos a los ciudadanos /clientes en el diseño, planificación y mejoras de los productos y servicios que se ofrecen mediante las consultas del presupuesto participativo y el involucramiento de los grupos sociales dirigidas por los departamentos de Tesorería y recaudaciones a través de charlas, reuniones y talleres. Evidencias: *Fotos, registro de participación de la asamblea, grupo de WhatsApp.	
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.	Consideramos criterios de inclusión donde involucramos la diversidad y la igualdad de género para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos / clientes de todos los grupos de interés. Evidencias: *Fotos, registro de participación de la asamblea, grupo de WhatsApp	
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	La Junta Distrital promueve ciertas formas de accesibilidad como son la puesta en línea, página web institucional, de información sobre productos y servicios variedad de formatos para documentos (PDF, XLS, JPG), folletos. Evidencias: * Página web institucional	

conocimiento de lengua de señas para atender sordos.	*Publicaciones institucionales como el boletín trimestral	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.	La Junta Distrital, a pesar de no tener formalmente levantados sus principales procesos, coordina los mismos dentro de la organización a través de los mecanismos correspondientes: presupuesto, con equipo financiero; autoevaluación CAF, Comité de Calidad. Evidencias: * Fotos y listado de asistencia a reuniones de coordinación.	
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.	Desarrollamos todas las informaciones de interés colectivos a los ciudadanos a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), de igual modo se comparten con los socio la cadena de prestaciones de servicio a través de las redes sociales y mural informativo. Evidencias: *SISMAP, redes sociales y mural informativo.	

3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Creamos mesa de trabajos con los grupos de interés para mejorar los servicios de la organización Policía Municipal. Evidencia: *Fotos y registro de participación.	
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.	Incorporamos las condiciones con los departamento de Limpieza, Medio Ambiente, Tránsito y Ornato para unificar los esfuerzos y así mejorar los servicio de la institución, como por ejemplo los operativo de limpieza que se realizan periódicamente. Evidencia: *Fotos.	
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.	La Junta acuerda planes comunes para la entrega de servicios con las organizaciones sociales de la comunidad. Evidencias: *Fotos.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Utilizamos diferentes asambleas con las Juntas de Vecinos y Asociaciones del Distrito Municipal, donde se reúne cada representante de los grupos sociales, se crea una lluvia de ideas para promover opiniones y conocer las necesidades de los grupos de interés. Evidencias: *Fotos, registro de participación.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

Considere lo que la entidad del gobierno local ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**1. Resultados de la percepción general de la organización respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		No se evidencia.
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.
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.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		No se evidencia.

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.
---	--	------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre:		
1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.		No se evidencia.
2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.		No se evidencia.
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia.
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se evidencia.

5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se evidencia.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se evidencia.
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se evidencia.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:		No se evidencia.
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.		No se evidencia.
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.

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.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La Junta Distrital cuenta con 5 canales de información y comunicación: página web institucional, dos redes sociales (FaceBook \ Instagram, Boletín Digital Trimestral, Mural Físico (actualización mensual) Evidencias: *Fotografías y captura de pantalla de los canales citados.	
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.	La Junta Distrital cumple con la publicación de toda la información que aporta a la transparencia de sus acciones tanto en exactitud como en frecuencia. Se publican todas las informaciones que mandan los indicadores 5.01 del SISMAP MUNICIPAL , completas y en las frecuencias requeridas (mensual, trimestral, semestral, anual). Evidencias:	

	* Sección de transparencia del portal web institucional. *Plataforma SISMAP MUNICIPAL .	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No se evidencia.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se evidencia.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La Junta Distrital tiene diferenciados, agrupados, básicamente dos categorías de servicios, que tienen incidencia en el horario de prestación de los mismos. GUÌA CAF SECTOR MUNICIPAL 2020 Página 44 de 61 Documento Externo SGC-MAP Servicios de oficina, que son atendidos de 8:00 AM a 1:30 PM; y servicios de campo, como la recolección de desechos sólidos, por ejemplo, que tienen un horario de 6:00 AM a 12:00 AM, aproximadamente. Evidencias: * Seguimiento cumplimiento horario área RRHH	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se evidencia.
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.		No se evidencia.
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan		No se evidencia.

acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.		
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	Específicamente el proceso de Presupuesto Participativo el porcentaje de involucramiento de los ciudadanos es de prácticamente un 100 %. Hubo un total de 80 munícipes que participaron en 1 sección de trabajo. Evidencias: * Presencia juntas de vecinos * Listado de asistencia a las asambleas	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencia.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se evidencia.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia.

5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se evidencia.
---	--	------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se evidencia.
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se evidencia.

3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se evidencia.
---	--	------------------

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.

1. 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.
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.

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.
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.
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.
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.
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.
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.

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.
--	--	------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No se evidencia.
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se evidencia.
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se evidencia.
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se evidencia.

5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se evidencia.
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se evidencia.
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		No se evidencia.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No se evidencia.
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.		No se evidencia.

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.
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.

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

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

2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		No se evidencia.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.		No se evidencia.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

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

3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se evidencia.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		No se evidencia.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		No se evidencia.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		No se evidencia.

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No se evidencia.
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.		No se evidencia.
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se evidencia.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

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

Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:		No se evidencia.
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).		No se evidencia.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.		No se evidencia.
3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.		No se evidencia.

4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.		No se evidencia.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.		No se evidencia.
6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.		No se evidencia.

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Documento Externo
SGC-MAP

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).		No se evidencia.
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.		No se evidencia.
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.).	la Junta Distrital de Villa Magante ha recibido principalmente cobertura positiva en medios de comunicación locales y redes sociales. En cuanto a cobertura negativa, ha sido mínima y aislada, relacionada principalmente con opiniones de ciudadanos sobre temas puntuales, sin afectar	

	significativamente la percepción general de la institución. La cobertura mediática de la Junta Distrital Villa Magante es 78% positiva, enfocada en los proyectos viales y asistencia social, lo cual es vital para la confianza ciudadana y la transparencia. El 12% de cobertura negativa, concentrada en las quejas por la recolección de desechos, es igualmente crucial, pues sirve como retroalimentación directa para corregir y mejorar nuestros servicios de manera inmediata. Al mes subimos entre 10 a 15 artículos a redes sociales las cuales contienen información sobre lo que llega a la junta como donaciones, días feriados, días festivos, reuniones y las capacitaciones y talleres que se van a impartir.	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.		No se evidencia.

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No se evidencia.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		No se evidencia.
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No se evidencia.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se evidencia.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia.

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 evidencia.
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se evidencia.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencia.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se evidencia.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia.

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.	El Departamento de RRHH cuenta con expedientes de cada colaborador, donde además de sus informaciones esenciales, se guardan sus reportes de evaluación de desempeño. Las instalaciones de la Junta Distrital se mantienen en buenas condiciones. Evidencias: * Registro de colaboradores en el área de RRHH. * Fotografías de los espacios de la Junta Distrital	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se evidencia.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se evidencia.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se evidencia.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Actualmente, la Junta Distrital de Villa Magante se encuentra en la posición N.º 4, con una puntuación de 75.55 % en el SISMAP Municipal,	

	según el informe correspondiente a octubre de 2025. La institución ingresó al SISMAP Municipal en abril de 2023 y, desde entonces, ha mantenido un desempeño destacado, alcanzando uno de los primeros lugares a nivel nacional, lo que evidencia avances significativos en el cumplimiento de los indicadores de gestión. Es importante señalar que esta posición y puntuación podrían variar, ya que el sistema se encuentra en proceso de evaluación y actualización de resultados en este momento. Evidencias: • Reportes oficiales en la plataforma del SISMAP Municipal.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.	La Junta Distrital de Villa Magante ha sido reconocida por su compromiso con la transparencia, la eficiencia administrativa y la mejora continua de la gestión pública. Entre los logros más relevantes se destacan: • Reconocimiento por avances significativos en el SISMAP Municipal, al posicionarse dentro del Top 5 a nivel nacional. • Valoración positiva en indicadores de gestión institucional, fortaleciendo su imagen como una junta distrital comprometida con la rendición de cuentas y la mejora de servicios públicos.	

	Participación en espacios de fortalecimiento institucional y programas de buenas prácticas impulsados por organismos nacionales.	
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se estima que el nivel de cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros se encuentra en un rango aproximado de 75 %, lo que refleja una gestión presupuestaria estable y en línea con los estándares nacionales establecidos para los gobiernos locales. Evidencias: - Plataforma SISMAP Municipal (octubre 2025) - Reportes financieros internos de la Junta Distrital	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia.

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