





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

Sector Municipal

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN**

JUNTA DEL DISTRITO MUNICIPAL LA SABINA

**FECHA:**

07 de ABRIL DEL 2026

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.

6. Para asegurar una Autoevaluación efectiva, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar la Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO

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

#### SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina cuenta con un marco institucional (misión, visión y valores) formalmente definido, aprobado y socializado, elaborado de manera participativa y alineado a las estrategias nacionales y principios de la gestión pública, orientando la planificación y la toma de decisiones institucionales.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> |                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Documento oficial de misión, visión y valores aprobado</li> <li>● Acta de aprobación institucional</li> <li>● Registros de talleres de socialización (listas de asistencia y fotografías)</li> <li>● Publicación en mural institucional y/o portal web</li> <li>● Integración en el Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> </ul>   |  |
| <p>2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>  | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina ha establecido un marco de valores institucionales alineado con la misión y visión, definido de manera participativa y coherente con los principios constitucionales, orientando la cultura organizacional y el comportamiento ético del personal.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Documento oficial de valores institucionales aprobado</li> <li>● Acta de validación y aprobación</li> <li>● Registros de talleres participativos</li> <li>● Publicación y difusión institucional</li> <li>● Aplicación de los valores en procesos internos</li> </ul> |  |
| <p>3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>                           | <p>La institución garantiza la comunicación y socialización de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos mediante mecanismos internos y externos, asegurando que el personal y las partes interesadas conozcan y se apropien del direccionamiento institucional.</p>  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan de comunicación institucional aprobado</li> <li>● Jornadas de socialización realizadas</li> <li>● Listas de asistencia y registros fotográficos</li> </ul>  |  |
| <p>4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de 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.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina ha implementado un proceso de revisión periódica de la misión, visión, valores y estrategias institucionales, permitiendo su actualización conforme a los cambios del entorno y fortaleciendo la capacidad de adaptación organizacional.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes de diagnóstico (FODA, PESTEL u otros)</li> <li>● Documentos actualizados del marco institucional</li> <li>● Actas o resoluciones de revisión y aprobación</li> </ul> |  |
| <p>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.</p>   | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina cuenta con un marco institucional (misión, visión y valores) formalmente definido, aprobado y socializado, elaborado de manera participativa y alineado a las estrategias nacionales y principios de la gestión pública, orientando la planificación y la toma de decisiones institucionales.</p>  |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Documento oficial de misión, visión y valores aprobado</li> <li>● Acta de aprobación institucional</li> <li>● Registros de talleres de socialización (listas de asistencia y fotografías)</li> <li>● Publicación en mural institucional y/o portal web</li> <li>● Integración en el Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> </ul> |  |
| 6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados). |   | No se evidencia la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados). |

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|--|------------------------|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo,</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina cuenta con una estructura organizativa formalizada, expresada en un organigrama institucional y un manual de organización y funciones, los cuales han sido socializados e implementados en todas las áreas, garantizando la coherencia operativa y la adecuada estructuración de las nóminas conforme a las unidades aprobadas.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Organigrama institucional actualizado y aprobado</li> <li>● Manual de organización y funciones aprobado</li> </ul> |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de aprobación institucional</li> </ul>   |  |
| <p>2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.</p> | <p>La institución gestiona sus operaciones mediante un manual de funciones que define claramente las responsabilidades, roles y competencias por áreas, asegurando la eficiencia organizacional y la correcta distribución del trabajo, el cual ha sido debidamente socializado con todo el personal.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de funciones institucional aprobado</li> <li>• Documentos de descripción de puestos y competencias</li> <li>• Registros de socialización interna</li> <li>• Evidencia de aplicación en la gestión diaria</li> </ul> |  |
| <p>3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>   | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina ha definido objetivos institucionales y por áreas con sus respectivos indicadores cuantificables, permitiendo medir, evaluar y dar seguimiento al desempeño organizacional y al impacto de la gestión pública.</p> <p><b><u>Evidencias:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de objetivos estratégicos y operativos</li> <li>• Matriz de indicadores institucionales</li> <li>• Informes de seguimiento y evaluación</li> <li>• Integración en POA y planificación institucional</li> </ul>   |  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.</p>  | <p>La institución ha conformado el Consejo de Desarrollo Municipal con sus funciones definidas en consenso con las autoridades correspondientes, fortaleciendo la participación comunitaria y la planificación territorial.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Acta de constitución del Consejo</li> <li>● Resolución de aprobación</li> <li>● Reglamento de funcionamiento</li> </ul>   |   |
| <p>5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina cuenta con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento institucional, que permite evaluar el cumplimiento de funciones, servicios comunitarios y la satisfacción de los grupos de interés, integrando mecanismos de monitoreo, evaluación y retroalimentación ciudadana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistema o herramienta de monitoreo implementada</li> <li>● Encuestas de satisfacción ciudadana aplicadas</li> <li>● Informes de gestión y rendimiento institucional</li> <li>● Planes de mejora derivados de evaluaciones</li> <li>● Publicación de resultados y reportes</li> </ul> |   |
| <p>6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo</p>   |  | <p>No se evidencia un sistema de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.   |  | monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.  |
| 7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes. |  | No se evidencia 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. |
| 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. |  | No se evidencia 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.   |
| 9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.   |  | No se implementa una estrategia de administración electrónica alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.   |
| 10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.   |  | No se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.  |
| 11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.                           |  | No se confirma una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés, ni interna en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.               |  | No se muestra un compromiso con la innovación ni se promueve una cultura de mejora continua; además, no se fomenta la retroalimentación de los empleados. |
| 13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos. |  | No se evidencia. -  |

**Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| 1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: | <p>Los líderes de la Junta del Distrito Municipal de La Sabina actúan como modelo de referencia, demostrando coherencia entre sus actuaciones y los valores institucionales, promoviendo una cultura organizacional basada en el respeto, la responsabilidad, la participación y la mejora continua, e impulsando activamente la integración y el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Participación activa de las autoridades en actividades institucionales y comunitarias</li> <li>● Registros fotográficos y documentales de jornadas institucionales</li> <li>● Actas de reuniones de trabajo y coordinación con el personal</li> </ul> | No se evidencia. -     |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Evidencia de liderazgo en procesos de mejora institucional (CAF, SISMAP, planificación)</li> </ul>  |  |
| <p>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.</p> | <p>Los líderes de la Junta del Distrito Municipal de La Sabina predicán con el ejemplo, actuando en consonancia con los valores institucionales y participando activamente en las iniciativas y actividades organizacionales, promoviendo la mejora continua y el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registros de participación de las autoridades en actividades institucionales</li> </ul>              |  |
| <p>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.</p>  | <p>La institución promueve una cultura organizacional basada en el respeto, la confianza mutua, la innovación y la igualdad de oportunidades, fomentando un ambiente inclusivo y libre de discriminación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registros de actividades institucionales orientadas a la integración y respeto</li> <li>● Evidencia de políticas o acciones internas de igualdad y no discriminación</li> </ul> |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>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.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina informa y consulta periódicamente al personal sobre asuntos clave mediante mecanismos formales de comunicación interna, fortaleciendo la participación y la toma de decisiones informadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Actas de reuniones periódicas con el personal</li> <li>● Circulares o comunicaciones internas emitidas</li> </ul>                            |  |
| <p>5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>                                      | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina empodera al personal mediante la asignación formal de tareas, acompañamiento técnico y retroalimentación continua, fortaleciendo el cumplimiento de objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes de seguimiento de tareas y desempeño por área</li> <li>● Minutas o actas de reuniones de trabajo con asignación y revisión de tareas</li> </ul> |  |
| <p>6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y</p>  | <p>La institución fortalece la gestión mediante la delegación formal de responsabilidades y competencias, promoviendo la rendición de</p>  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>   | <p>cuentas y la autonomía operativa del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicaciones internas (oficios, memorandos) de asignación de funciones o responsabilidades</li> <li>● Informes de rendición de cuentas por áreas o responsables</li> </ul>  |  |
| <p>7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina promueve el desarrollo de competencias del personal mediante acciones formativas y transferencia de conocimientos, fortaleciendo la capacidad institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan Anual de Capacitaciones (PAC) aprobado y ejecutado</li> <li>● Listados de asistencia y reportes de jornadas de capacitación realizadas</li> </ul> |  |
| <p>8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>  | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina reconoce y valora el desempeño del personal mediante mecanismos formales e informales de reconocimiento, promoviendo la motivación, el compromiso institucional y el trabajo en equipo.</p>  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas, informes o registros de reconocimiento al personal (individual o por equipos)</li> <li>• Publicaciones institucionales (redes sociales, mural o portal) donde se destacan logros o desempeño del personal</li> </ul> |  |
|--|--|--|

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>  |
|---|---|---|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> |   | <p>No se ha logrado una delegación de autoridad uniforme en toda la organización, lo que deja a algunos empleados sin la autonomía necesaria para tomar decisiones en sus áreas de responsabilidad.</p> |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>  |   | <p>No se desarrollan ni mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.</p>  |
| <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>   |   | <p>No se identifican ni se incorporan las políticas públicas relevantes para la organización en la gestión.</p>   |
| <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas,</p>   |   | <p>No se alinea el desempeño de la organización con las políticas públicas,</p>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.  |  | territoriales, sectoriales, ni con las decisiones políticas.   |
| 5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.). |  | No se gestionan ni desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes, como ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión, asociaciones profesionales, industria, otras autoridades, ni entidades del sector municipal. |
| 6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.  | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina participa activamente en actividades organizadas por asociaciones profesionales, entidades municipales y organizaciones representativas, fortaleciendo el intercambio de experiencias y buenas prácticas institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Convocatorias, invitaciones o agendas de actividades donde la institución ha participado</li> <li>● Registros de participación (fotografías, listados de asistencia o informes de actividades)</li> </ul> |  |
| 7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las  | La institución promueve la conciencia pública, la buena reputación y el reconocimiento institucional mediante estrategias de comunicación y difusión orientadas a informar   |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.</p> | <p>a la ciudadanía sobre los servicios, acciones y logros del gobierno local.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Publicaciones institucionales en redes sociales, portal web o medios de comunicación</li> <li>● Materiales de difusión (afiches, notas de prensa, campañas informativas)</li> </ul> |  |
|---|--|--|

**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.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>  |
|--|---|---|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.</p> |   | <p>La entidad no cuenta con un proceso estructurado para analizar el entorno y los cambios locales, nacionales e internacionales que impactan en la gestión del gobierno local.</p> |
| <p>2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>   |   | <p>La entidad no cuenta con un proceso sistemático para identificar y realizar levantamientos periódicos de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>            |
| <p>3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o</p>  |   | <p>No existe un análisis estructurado de las reformas públicas sectoriales que pueda influir en la gestión del municipio.</p>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
| demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.  |  |   |
| 4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc. |  | La entidad no realiza un análisis FODA ni una gestión de riesgos de manera regular para evaluar el desempeño interno y las capacidades organizativas.                 |
| 5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.  |  | No está formalizado ni se publicitan adecuadamente los actos del proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la planificación del Presupuesto Participativo. |

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|---|---|--|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).</p> |   | No se desglosan adecuadamente la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local, y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales. |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p> |   | <p>No se involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, y Plan Operativo Anual, ni se da prioridad a sus expectativas y necesidades. El Plan Municipal de Desarrollo no se mantiene actualizado ni incluye un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.</p> |
| <p>3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>   |   | <p>No se incentiva adecuadamente la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, ni existen mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.</p>   |
| <p>4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.</p>  | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina ha incorporado el enfoque de equidad de género en su gestión institucional, evidenciado mediante la asignación presupuestaria correspondiente a políticas de género, educación y deporte dentro del presupuesto anual 2025.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto anual 2025 donde se evidencia la asignación a políticas de género</li> </ul> |  |
| <p>5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo:</p>   | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina incorpora criterios de sostenibilidad, gestión ambiental y responsabilidad social en su</p>   |  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.</p>  | <p>gestión, mediante la ejecución de acciones orientadas a la protección del medio ambiente y el uso responsable de los recursos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registros de jornadas de limpieza, reforestación o acciones ambientales realizadas</li> <li>● Publicaciones o informes institucionales sobre actividades ambientales y comunitarias</li> </ul> |   |
| <p>6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p> |   | <p>No se evidencia la disponibilidad suficiente y oportuna de recursos para la implementación efectiva del plan institucional, tales como la ejecución adecuada del presupuesto, el plan anual de compras, la previsión de fondos y la gestión de donaciones.</p> |

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>    |
|--|---|---------------------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.</p> |   | <p>No se evidencia. -</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>  | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores a las diferentes áreas de la organización, alineados con los objetivos estratégicos y operativos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Plan Operativo Anual (POA) distribuido por áreas</li> <li>● Comunicaciones internas o matrices de asignación de tareas e indicadores</li> </ul> |  |
| <p>3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.</p>  | <p>La institución comunica eficazmente al personal las estrategias, planes operativos y actividades institucionales mediante medios escritos y digitales, garantizando el conocimiento de las acciones y resultados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Circulares, memorandos o comunicaciones digitales internas</li> <li>● Informes mensuales de actividades institucionales</li> </ul>                      |  |
| <p>4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina socializa con los grupos de interés y autoridades los objetivos, planes, ejecución, logros y metas institucionales, promoviendo una cultura de rendición de cuentas y transparencia.</p>  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Actas de reuniones con el Concejo y actores comunitarios</li> <li>● Publicaciones o informes de rendición de cuentas</li> </ul>   |  |
| <p>5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> | <p>La institución realiza monitoreo y evaluación periódica del desempeño organizacional en todos los niveles, mediante procesos formales de evaluación, permitiendo medir avances y realizar ajustes oportunos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes de evaluación del desempeño del personal (MAP)</li> <li>● Reportes de seguimiento institucional o informes de gestión</li> </ul> |  |

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>  |
|--|---|---|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>       |   | <p>No se cuenta con un proceso sistemático para identificar necesidades de cambio ni para evaluar oportunidades tecnológicas de manera regular.</p> |
| <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning,</p> |   | <p>No existe una cultura de innovación dentro de la entidad es limitada y no existe una estructura clara para fomentar el intercambio de</p>        |

|  |  |   |
|--|--|---|
| laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.  |  | conocimientos y prácticas innovadoras.  |
| 3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.   |  | No se dispone de una política de innovación clara ni de un sistema eficaz para comunicar los objetivos y resultados relacionados con la innovación a los grupos de interés.                 |
| 4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado. |  | No existe una participación del personal en la generación de ideas innovadoras es limitada, y no existen mecanismos establecidos para recoger y evaluar estas ideas de manera estructurada. |
| 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.   | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina asegura la disponibilidad de recursos humanos y financieros en el presupuesto institucional para la implementación de los planes derivados de la autoevaluación CAF y otros instrumentos de mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presupuesto institucional con asignaciones para ejecución de planes</li> <li>● Registros de asignación de personal para implementación de acciones de mejora</li> </ul> |   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.   | La institución utiliza los resultados de los indicadores de gestión para la mejora continua, permitiendo la toma de decisiones, la implementación de ajustes y el fortalecimiento del desempeño institucional. |  |
| <b>Evidencias:</b>  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes de seguimiento de indicadores institucionales</li> <li>● Planes de mejora o acciones correctivas derivadas de los resultados</li> </ul> |  |  |

### 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<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora  |
|---|---|--|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.  |   | No se lleva a cabo un análisis sistemático y regular de las necesidades de recursos humanos que abarque todas las áreas de la organización.  |
| 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 |   | No se cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, ni basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>  |  | <p>asignación de funciones gerenciales, considerando las competencias necesarias para el futuro.</p>  |
| <p>3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>   |  | <p>No se evidencia la existencia de un manual y políticas de recursos humanos formalizados que incorporen los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> |
| <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>                               |  | <p>No se gestiona adecuadamente el proceso de selección de personal, ni se alinean las competencias necesarias para lograr la misión, visión y valores de la organización, careciendo de enfoque en habilidades de liderazgo, digitales y de innovación.</p>                          |
| <p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>   |  | <p>No se gestiona el desarrollo de la carrera profesional basado en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades, ni se evita la discriminación o exclusión en el proceso.</p>  |
| <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar,</p> |  | <p>No se apoya una cultura de desempeño de manera efectiva; no se definen objetivos claros de desempeño con las personas, ni se monitorea y evalúa el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal carece de indicadores</p>                       |

|  |  |   |
|--|--|---|
| por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.   |  | relevantes para decisiones como promociones y rotación interna.   |
| 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 aplica una política de género adecuada para apoyar la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización; no se ha establecido una unidad de género, ni se recopilan datos o estadísticas desagregados por sexo para evaluar la composición de los empleados, identificar necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, ni se analizan niveles educativos, participación en programas de formación, rangos salariales, niveles de satisfacción, entre otros. |

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>  |
|---|---|---|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>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. |   | No se evidencia la implementación de una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras, las habilidades y los requisitos de desempeño del personal. |
| 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.   |   | No se evidencia la aplicación de mecanismos formales para atraer y desarrollar los talentos necesarios que permitan el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.                   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina establece planes de desarrollo de competencias del personal basados en la detección de necesidades de capacitación, integrando habilidades personales, gerenciales y de gestión pública, alineados a las prioridades institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Capacitaciones (PAC) aprobado</li> <li>• Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) documentado</li> </ul> | <p>No se evidencia la implementación de formas innovadoras de aprendizaje para el desarrollo de competencias del personal, tales como aprendizaje en el puesto de trabajo, aprendizaje electrónico, trabajo en equipo o metodologías prácticas.</p> |
| <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>   | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina implementa mecanismos de inducción, acompañamiento y orientación para los nuevos empleados, facilitando su integración y desempeño en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros de inducción al personal de nuevo ingreso (listas, actas o informes)</li> </ul>  |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones o informes de acompañamiento y orientación al personal</li> </ul>  |  |
| <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.</p>  | <p>La institución promueve la movilidad del personal mediante la asignación de nuevas funciones, responsabilidades y oportunidades de desarrollo, fortaleciendo la gestión institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de personal (traslados, ascensos o reasignaciones)</li> <li>• Comunicaciones internas de cambios de funciones o designaciones</li> </ul>                                 |  |
| <p>7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina elabora y ejecuta anualmente un plan de formación del personal, alineado a las necesidades institucionales, incorporando métodos modernos de aprendizaje y contenidos vinculados a la gestión pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Anual de Capacitaciones (PAC) aprobado</li> <li>• Reportes de ejecución de capacitaciones realizadas</li> </ul> |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>                          | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina planifica actividades formativas del personal, incorporando temas relevantes como gestión de riesgos, conflictos de interés, diversidad, enfoque de género y ética, fortaleciendo las competencias institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Plan Anual de Capacitaciones (PAC) que incluye estos temas</b></li> <li>● <b>Registros de capacitaciones realizadas (listas, informes o evidencias)</b></li> </ul> |  |
| <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p> |  | <p>No se ha realizado un análisis detallado del costo/beneficio para cada programa de formación.</p>   |
| <p>10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.</p>   |  | <p>No se ha asegurado la consistencia en la retroalimentación ni se han incluido procesos de consenso en todas las evaluaciones del desempeño.</p> |

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

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

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, fomentando el aporte de ideas del personal y el trabajo en equipo mediante la realización de reuniones periódicas con formatos estandarizados que registran acuerdos, mejoras y compromisos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Actas o minutas de reuniones con acuerdos y compromisos establecidos</b></li> <li>● <b>Registros de reuniones de trabajo y socialización con el personal</b></li> </ul> |  |
| <p>2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.</p>   |  | <p>No se ha logrado un involucramiento significativo de todo el personal en la formulación y desarrollo del POA, planes estratégicos, y en la identificación de actividades de mejora.</p> |
| <p>3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.</p>   |  | <p>No se ha establecido un sistema eficaz para alcanzar consenso y acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la medición de su consecución.</p>                           |
| <p>4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de</p>  |  | <p>No se ha asegurado la identificación uniforme de todo el personal en la organización.</p>   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).   |   |  |
| 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 realizan encuestas de clima laboral de manera regular, y la implementación de los planes de mejora derivados de estas encuestas es limitada. |
| 6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.   |   | No se cumplen de manera uniforme las medidas de prevención y cuidado de la salud en el ambiente laboral en toda la organización.                   |
| 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   | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina promueve condiciones laborales que favorecen el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los empleados, mediante la organización flexible de las jornadas laborales y la consideración de las necesidades individuales del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registros o comunicaciones internas sobre horarios laborales y organización del trabajo</li> </ul> |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencia de permisos, licencias o flexibilización laboral otorgada al personal</li> </ul>   |  |
| 8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.  |   | No se han desarrollado ni formalizado políticas que apoyen el tiempo parcial y las licencias de maternidad o paternidad, lo que limita el acceso de los empleados a estos beneficios sin afectar su rendimiento laboral o su posición dentro de la organización. |
| 9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.   |   | No se han implementado políticas inclusivas que aseguren que las necesidades de los empleados con discapacidades sean atendidas adecuadamente, lo que dificulta la creación de un entorno de trabajo más accesible y equitativo para todos.                      |
| 10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas). |   | No se ha establecido un sistema formal y equitativo de recompensas y reconocimientos que valore tanto el rendimiento individual como el colectivo, incluyendo bonos, incentivos no monetarios y programas de bienestar integral.                                 |
| 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.  | La Junta del Distrito Municipal de La Sabina ha impulsado la conformación de la Asociación de Servidores Públicos (ASP), promoviendo espacios de participación donde el personal puede expresar ideas, quejas y |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>sugerencias, fortaleciendo la gestión institucional y la comunicación interna.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas o documentos del proceso de conformación de la ASP (comité gestor o avances)</li> <li>• Evidencia de implementación del proceso de evaluación del desempeño del personal conforme a lineamientos del MAP</li> </ul> |  |
|--|--|--|

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>  |
|--|---|---|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo</p> |   | <p>No se ha logrado una sistematización y evaluación adecuada de las alianzas para asegurar que todas las partes involucradas cumplen con los objetivos y contribuyen al desarrollo sostenible de la comunidad.</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 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. |  | No se han fortalecido los mecanismos de monitoreo necesarios para evaluar el impacto a largo plazo de estos acuerdos en la comunidad y el medio ambiente.  |
| 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.   |  | No se evidencia el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.                                      |
| 4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.   |  | La entidad no se ha enfocado en identificar oportunidades estratégicas para desarrollar APP que beneficien tanto a la entidad municipal como a la comunidad en general.  |
| 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 ha asegurado la selección de proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública, lo que compromete los principios y valores de la organización según las normativas vigentes. |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora  |
|---|---|--|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p> |   | <p>No se evidencia la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.</p> |
| <p>2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>  |   | <p>No se ha definido un marco de trabajo claro para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.</p>   |
| <p>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.</p>   |   | <p>No se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas de los clientes, ya que no se informa ni se explica adecuadamente los servicios disponibles y sus estándares de calidad, como el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>   |

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina gestiona sus recursos financieros de manera eficaz y eficiente, alineando el presupuesto institucional con los objetivos estratégicos y operativos, en cumplimiento de la normativa vigente en materia municipal, compras y presupuesto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presupuesto Anual aprobado por la Junta de Vocales</li> <li>● Publicación del presupuesto en el portal de transparencia institucional</li> </ul> |  |
| <p>2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.</p>  |  | <p>No se evidencia 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.</p> |
| <p>3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>   |  | <p>No se evidencian los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>   |
| <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y</p>  |  | <p>No se evidencia la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de</p>   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.</p>  |   | <p>costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.</p> |
| <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina implementa sistemas de planificación y control presupuestario mediante la formulación del presupuesto por programas y proyectos, incorporando asignaciones específicas para áreas prioritarias como género, educación, deporte y cultura, alineadas a la gestión institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presupuesto Anual estructurado por programas y proyectos</li> <li>● Documentos presupuestarios que evidencian asignaciones sectoriales (género, educación, deporte y cultura)</li> </ul> |   |
| <p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.</p>   | <p>La institución delega responsabilidades financieras en el personal competente, manteniendo un control financiero centralizado bajo la supervisión del Director, garantizando una gestión coordinada y eficiente de los recursos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nómina institucional que identifica el personal del área financiera</li> </ul>   |   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones o designaciones formales de funciones financieras</li> </ul>   |  |
| <p>7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina asegura la transparencia financiera mediante la publicación del presupuesto y la información presupuestaria en el portal institucional y en el SISMAP Municipal, garantizando el acceso público a la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación del presupuesto en el portal de transparencia institucional y SISMAP</li> <li>Capturas de pantalla o registros digitales de la información publicada (presupuesto, ejecución, nóminas, etc.)</li> </ul> |  |

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|--|---|--|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> |   | <p>No se ha creado una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento, lo que afecta la resiliencia y flexibilidad de la organización.</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>  |  | <p>No se monitorea ni se garantiza eficazmente que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y utilizada de manera adecuada, comprometiendo su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>   |
| <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>  |  | <p>No se evidencia la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>   |
| <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>   |  | <p>No se han realizado alianzas estratégicas para fortalecer el intercambio de conocimientos.</p>  |
| <p>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.</p> |  | <p>No se evidencia 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.</p> |
| <p>6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados</p>  |  | <p>No se evidencia el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados</p>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. |  | que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. |
|--|--|--|

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|---|---|--|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.   |   | No se ha logrado alinear efectivamente la tecnología con los objetivos estratégicos, lo que impide maximizar el impacto positivo en la organización. |
| 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.  |   | No existe un sistema robusto de evaluación para medir de manera adecuada el impacto y la rentabilidad de las tecnologías utilizadas.                 |
| 3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.) |   | No se ha incrementado la adopción de tecnologías innovadoras ni se ha fomentado suficientemente la capacitación del personal en estas áreas.         |
| 4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.  |   | No se están implementando herramientas que faciliten la creatividad y colaboración entre los empleados de manera efectiva.                           |
| 5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios,   |   | No se ha logrado aumentar la oferta y efectividad de los servicios en línea, lo que limita la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.     |

|  |  |   |
|--|--|---|
| documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés  |  |   |
| 6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.   |  | No se ha reforzado adecuadamente la seguridad cibernética y la protección de datos, comprometiendo el manejo adecuado de la información sensible. |
| 7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc. |  | No se han desarrollado iniciativas amplias para reducir el impacto ambiental de las TIC ni para mejorar la accesibilidad digital.                 |

#### **SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>  |
|--|---|---|
| <b>La Entidad Municipal:</b><br>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 |   | No se evidencia 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). |

|   |  |   |
|---|--|---|
| vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).  |  |   |
| 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.   |  | No se evidencia trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.   |
| 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 ha aplicado de manera efectiva la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones, lo que incluye la reutilización, reciclaje o eliminación segura de edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc. |
| 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.  |  | No se asegura brindar un valor público agregado mediante la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.  |
| 5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.  |  | No se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, lo que resulta en excesos por consumo innecesario.  |
| 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  |  | No se garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, incluyendo acceso a estacionamiento o transporte  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad. |  | público, y rampas para personas con alguna discapacidad. |
|--|--|--|

## 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<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora   |
|--|---|---|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>  |   | No se identifica, mapea, describe ni documenta de manera continua los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, lo que impide garantizar una estructura organizativa ágil.   |
| <p>2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.</p>  |   | No se diseña ni se implementa de manera efectiva el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.  |
| <p>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</p> |   | No se analizan ni evalúan regularmente los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, lo que compromete el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes, así como la adaptación a los cambios del entorno. No se asignan adecuadamente los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. |

|   |  |   |
|---|--|---|
| funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)   |  |   |
| 4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.  |  | No se identifican claramente a los propietarios del proceso, ni se les asignan responsabilidades y competencias adecuadas para el control de todos los pasos del proceso.   |
| 5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.                                   |  | No se simplifican los procesos de forma regular, ni se proponen cambios en los requisitos legales en consenso con el concejo de regidores y vocales, lo que afecta la eficiencia operativa.                           |
| 6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.                  |  | No se impulsa de manera efectiva la innovación ni la optimización de procesos al no prestar suficiente atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales ni involucrar a los grupos de interés relevantes. |
| 7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc. |  | No se han establecido indicadores de resultados adecuados para monitorear la eficacia de los procesos, como la carta de servicios, compromisos de desempeño o acuerdos sobre el nivel de los servicios.               |
| 8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de  |  | No se revisan ni se mejoran los procesos para garantizar la protección de datos, lo que incluye el respaldo de datos (back up), el cumplimiento de normas de protección de datos                                      |

|  |  |   |
|--|--|---|
| normas de protección de datos personales y de información del Estado). |  | personales y de información del Estado. |
|--|--|---|

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.</p>  |   | No se evidencian-      |
| <p>2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.</p> |   | No se evidencia. -     |

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
| 3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.  |  | No se evidencia. - |
| 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, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos). |  | No se evidencia. - |

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

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

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>La Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.</p> | <p>La entidad municipal ha desarrollado fuertes relaciones de colaboración con iglesias, organizaciones sociales, gubernamentales, escuelas, y liceos del distrito, así como con los distritos.</p> <p>Evidencias: acuerdos, fotos de reuniones, videos de actividades conjuntas</p> |  |
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p>  |  | <p>No se ha desarrollado un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos, ni se han definido adecuadamente las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.</p> |
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)</p>   |  | <p>No se evidencia la creación y utilización de grupos de trabajo formales con organizaciones o proveedores de servicios para la solución conjunta de problemas, mediante herramientas de comunicación como correo electrónico, chat institucional o calendarios compartidos.</p>                                |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>                    | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina ha implementado mecanismos que promueven el trabajo colaborativo entre las diferentes unidades organizacionales, mediante la conformación de equipos interdepartamentales y la ejecución de procesos conjuntos, fortaleciendo la eficiencia operativa y la integración institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resoluciones internas de creación de equipos interdepartamentales</li> <li>● Actas de reuniones de coordinación interáreas</li> </ul> |  |
| <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> | <p>La institución establece y aplica estándares comunes para el intercambio de datos y servicios, facilitando la coordinación de procesos internos y la articulación con actores del sector público, privado y organizaciones de la sociedad civil.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Protocolos o acuerdos de intercambio de información entre áreas o instituciones</li> <li>● Convenios o acuerdos de colaboración interinstitucional firmados</li> </ul>  |  |
| <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para</p>   | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina establece alianzas interinstitucionales con</p>  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>permitir la prestación de servicios coordinados.</p> | <p>entidades del gobierno central, como el Ministerio de Agricultura, para coordinar la prestación de servicios y optimizar la gestión de recursos en beneficio de la comunidad, especialmente en el ámbito agrícola y de seguridad alimentaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Acuerdos, comunicaciones o gestiones formales con el Ministerio de Agricultura u otras entidades públicas</li> <li>● Reportes e informes de actividades conjuntas, incluyendo registros fotográficos de operativos y entregas</li> </ul> |  |
|---|--|--|

## 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<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></p> <p>1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina ha logrado una percepción mayoritariamente positiva por parte de la comunidad en relación con la gestión eficiente de los desechos sólidos y la implementación de protocolos</p> |                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.</p>   | <p>operativos claros, evidenciando mejoras en la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana sobre el servicio de manejo de desechos</b></li> <li>● <b>Testimonios formales o declaraciones de líderes comunitarios</b></li> <li>●</li> </ul>  |  |
| <p>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).</p> | <p>El personal de la Junta del Distrito Municipal de La Sabina es percibido por la ciudadanía como accesible, amable y comprometido con la resolución de problemas, evidenciando un enfoque centrado en el usuario mediante una atención equitativa, clara y orientada a soluciones personalizadas, lo que contribuye a la mejora de la satisfacción ciudadana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana sobre la calidad del servicio</li> <li>● Registros de interacción con ciudadanos (comentarios en redes, foros comunitarios o mecanismos de atención)</li> </ul> |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>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).</p>   | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina ha implementado mecanismos de participación ciudadana que permiten involucrar a los munícipes en los procesos de toma de decisiones, fortaleciendo la transparencia, la inclusión y la corresponsabilidad en la gestión pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de reuniones comunitarias y consultas públicas realizadas</li> <li>• Registros documentales de encuestas o mecanismos de participación ciudadana</li> </ul>                              |  |
| <p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina es valorada positivamente por la ciudadanía en cuanto a la transparencia y accesibilidad de la información pública, garantizando la disponibilidad de contenidos claros, oportunos y comprensibles a través de sus canales institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes del portal de transparencia y cumplimiento SISMAP</li> <li>• Análisis de tráfico y acceso al portal web institucional / encuestas sobre acceso a la información</li> </ul> |  |
| <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los</p>  | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina genera una percepción positiva en la ciudadanía en cuanto a la integridad institucional y la ética en la gestión pública,</p>  |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.</p> | <p>fortaleciendo la confianza de los munícipes en el accionar del gobierno local.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados de encuestas de percepción ciudadana sobre confianza e integridad institucional</li> <li>● Comentarios y valoraciones de la comunidad en espacios públicos, redes sociales y encuentros comunitarios</li> </ul> |  |
|--|---|--|

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|--|------------------------|
| <p><b>La opinión de los munícipes/clientes sobre:</b></p> <p>1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina ha mejorado la accesibilidad a los servicios municipales, facilitando el acceso físico a la institución, incluyendo personas con movilidad reducida, y adecuando los horarios de atención a las necesidades de la comunidad, lo que ha permitido un mayor acercamiento de los munícipes a los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registros de atención y accesos a la oficina municipal</li> <li>● Testimonios y valoraciones de ciudadanos sobre la facilidad de acceso</li> </ul> |                        |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.</p>                               | <p>Los servicios municipales, especialmente la recolección de residuos sólidos y la limpieza de espacios públicos, son percibidos positivamente por la ciudadanía, evidenciando un nivel adecuado de calidad, cumplimiento y mejora continua en la gestión ambiental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes operativos de recolección de residuos y limpieza urbana</li> <li>● Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana</li> <li>● Reportes o registros de gestión ambiental</li> </ul>                    |   |
| <p>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.).</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina ofrece una gama de servicios municipales que, aunque básica, responde de manera efectiva a las necesidades de la población, evidenciando capacidad de adaptación a grupos vulnerables y a demandas específicas de los munícipes, proveedores y actores locales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados de encuestas locales sobre necesidades y satisfacción de servicios</li> <li>● Registros de solicitudes atendidas y programas sociales ejecutados</li> </ul> |   |
| <p>4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad</p>  |   | <p>No se evidencia la implementación de mecanismos formales para el desarrollo de la innovación</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.</p>   |   | <p>institucional, ni la medición de la percepción ciudadana sobre los esfuerzos de la entidad para generar nuevas soluciones y propuestas.</p> |
| <p>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.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina mantiene un alto nivel de confianza por parte de los munícipes, sustentado en la consistencia en la prestación de los servicios, la transparencia institucional y la comunicación efectiva con la comunidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana sobre confianza institucional</li> <li>● Registros de quejas y reclamaciones atendidas y resueltas</li> <li>● Comunicaciones oficiales dirigidas a la ciudadanía</li> </ul> |  |
| <p>6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.</p>                           | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina se caracteriza por su capacidad de respuesta oportuna ante las solicitudes y necesidades de los munícipes, evidenciando una gestión ágil, eficiente y orientada al servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana sobre tiempos de respuesta</li> <li>● Informes o registros de tiempos promedio de atención a solicitudes</li> </ul>   |  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| 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 la implementación de herramientas tecnológicas o procesos de digitalización que permitan mejorar la oferta de servicios, la atención al ciudadano y la gestión interna de la entidad. |
|--|--|---|

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

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora  |
|--|---|--|
| <p><b>Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.</p> |   | No se han logrado reducir los tiempos de espera en la prestación de servicios; el tiempo de procesamiento y entrega sigue siendo prolongado, afectando la satisfacción de los ciudadanos.  |
| <p>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.</p>   |   | No se evidencia la implementación de un sistema formal para el registro, seguimiento y medición del número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias, ni la aplicación de indicadores que permitan evaluar las acciones correctivas implementadas. |
| <p>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</p>   |   | No se han implementado medidas de evaluación efectivas para subsanar errores ni para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad; las acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los  |

|  |  |   |
|--|--|---|
| insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.   |  | ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal han sido insuficientes.   |
| 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados. |  | No se evidencia la definición, publicación y monitoreo de estándares de servicio, ni la utilización de indicadores para medir el cumplimiento de las condiciones prometidas en los servicios brindados. |

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina dispone de múltiples canales de información y comunicación, incluyendo página web institucional, redes sociales y boletines informativos, lo que ha permitido fortalecer la transparencia, mejorar la interacción con la ciudadanía y aumentar el acceso a la información pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registros de publicaciones en redes sociales y portal institucional.</li> <li>● Estadísticas de visitas, alcance e interacción en la página web y redes sociales.</li> </ul> |                 |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>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.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina garantiza la publicación oportuna, completa y actualizada de la información relevante en su portal institucional, especialmente en materia de presupuesto, informes de gestión y actividades, fortaleciendo la transparencia y el acceso ciudadano a la información pública.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registros de publicación periódica en el portal de transparencia institucional</li> <li>● Informes o auditorías internas de verificación de contenido web</li> </ul> |   |
| <p>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.</p>                | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina ha establecido metas institucionales claras y medibles, logrando un alto nivel de cumplimiento en áreas prioritarias como la recolección de residuos sólidos y el mantenimiento de espacios públicos, evidenciando una gestión orientada a resultados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reportes de cumplimiento de metas institucionales</li> <li>● Informes de evaluación anual o seguimiento del desempeño</li> </ul>   |   |
| <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos.</p>  |  | <p>No se evidencia la publicación sistemática de datos abiertos ni la</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | disponibilidad de información en formatos reutilizables que permitan su acceso, análisis y uso por parte de la ciudadanía. |
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina ha optimizado los horarios de atención de los diferentes servicios, ampliándose y adaptándose a las necesidades de la ciudadanía, lo que ha contribuido a mejorar el acceso y la calidad del servicio ofrecido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos oficiales (actas, circulares o comunicados) que establecen los horarios de atención</li> <li>• Registros de atención y estadísticas de flujo de ciudadanos en horarios extendidos</li> <li>• Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana relacionadas con la atención</li> </ul> |  |
| 6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.               | <p>La institución ha reducido los tiempos de espera en la prestación de servicios mediante la optimización de procesos internos, evidenciando una mejora en la eficiencia operativa y en la satisfacción de los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de mejora y optimización de procesos institucionales</li> </ul>  |  |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Indicadores o registros de tiempos de atención antes y después de las mejoras</li> <li>● Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana sobre tiempos de espera</li> </ul>  |   |
| 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 la realización de un análisis técnico y sistemático de los costos de los servicios municipales que permita establecer la relación entre el costo de prestación y la recuperación a través del aporte ciudadano. |
| 8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal. | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina garantiza la disponibilidad de información clara y accesible sobre los requisitos y procedimientos para la solicitud de servicios municipales, facilitando el acceso de los munícipes y mejorando la eficiencia en la atención.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Publicaciones en el portal institucional, redes sociales o murales informativos sobre requisitos de servicios</li> <li>● Materiales informativos (afiches, documentos o guías) disponibles para la ciudadanía</li> </ul> |   |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|---|--|---|
| <p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina evidencia un alto grado de implicación de los grupos de interés en los procesos institucionales, participando activamente en el diseño, ejecución y seguimiento de iniciativas, así como en espacios de consulta y toma de decisiones, fortaleciendo la gobernanza participativa.</p> <hr/> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Actas de reuniones comunitarias, consultas públicas y encuentros con actores clave</li> <li>● Registros de participación (listados de asistencia, convocatorias y evidencias fotográficas)</li> </ul> |   |
| <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>   |  | <p>No se ha implementado un sistema de recepción de sugerencias y quejas que ha permitido identificar áreas críticas de mejora. Un alto porcentaje de las sugerencias recibidas han sido atendidas y resueltas dentro de los plazos establecidos.</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p>   |  | <p>No se utilizan métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes, y no se han establecido resultados de indicadores para medir la innovación implementada en función de la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.</p> |
| <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>  |  | <p>No se han desarrollado ni se miden indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>   |
| <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p> |  | <p>No se realiza una revisión periódica con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes, ni se ha medido el alcance de su participación en la actualización de la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>                                      |

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|--|---|--|
| <p><b>Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:</b></p> <p>1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.</p> |   | <p>No se han obtenido resultados significativos en la digitalización de los productos y servicios de la organización, y no se han implementado mejoras efectivas en los servicios. No se han definido indicadores claros para medir las innovaciones, la mejora en los tiempos de respuesta, el acceso, la confianza pública, y los costos.</p>    |
| <p>2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p>   |   | <p>No se ha logrado una participación ciudadana efectiva en los productos y servicios de la entidad municipal, y no existe un acceso ni un flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. No se han obtenido resultados que demuestran cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.</p> |
| <p>3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>   |   | <p>No se ha logrado transparencia en las informaciones, y no se han establecido ni medido indicadores para evaluar las acciones implementadas en favor de la transparencia.</p>  |

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora   |
|---|---|---|
| <p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>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.</p>            | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina evidencia una mejora progresiva en la percepción de su imagen institucional, reflejada en la valoración positiva de los colaboradores y la comunidad respecto a la productividad, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios municipales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados de encuestas de satisfacción dirigidas a ciudadanos y personal interno</li> <li>● Registros de retroalimentación positiva documentada (informes, actas o reportes institucionales)</li> </ul> |   |
| <p>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.</p> |   | <p>No se evidencia el 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.</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>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.</p> |  | <p>No se evidencia 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.</p> |
| <p>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.</p>         |  | <p>No se evidencia la 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.</p>      |
| <p>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.</p>                 |  | <p>No se evidencian los 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.</p>            |
| <p>6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.</p>  |  | <p>No se evidencia la responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.</p>  |
| <p>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.</p>  |  | <p>La organización no está abierta al cambio ni a la innovación. La opinión del personal indica que la entidad municipal no es receptiva a nuevas</p>   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | ideas ni a la implementación de cambios.  |
| 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 observa un impacto positivo de la digitalización en la organización. La opinión del personal sugiere que el uso de la tecnología no mejora significativamente su trabajo ni el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal. |
| 9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.  |  | La organización no es ágil. La opinión del personal refleja que la entidad municipal no es rápida ni flexible para adaptarse a los cambios.   |

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

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|---|--|---|
| <p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.</p> |  | No se percibe capacidad en los altos y medios directivos para dirigir la organización de manera efectiva. |
| <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión</p>   | La Junta del Distrito Municipal de La Sabina evidencia una valoración positiva por parte del personal en relación con el diseño, |   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.</p>  | <p>organización y gestión de los procesos institucionales, destacándose una administración estructurada, participativa y orientada a la eficiencia operativa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados de encuestas internas de percepción del personal</li> <li>● Manuales de procedimientos y flujogramas operativos documentados</li> <li>● Informes de planificación y gestión operativa con participación del personal</li> </ul>  |  |
| <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina evidencia una percepción favorable del personal respecto a la distribución de las tareas y los mecanismos de evaluación del desempeño, destacándose una asignación clara de responsabilidades y un sistema de evaluación estructurado y transparente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Manual de funciones y descripciones de puestos formalizados</li> <li>● Registros de evaluaciones de desempeño del personal</li> <li>● Actas de reuniones de planificación y asignación de tareas</li> </ul> |  |
| <p>4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el</p>  | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina promueve la gestión del conocimiento</p>   |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.</p>  | <p>mediante mecanismos efectivos de intercambio de información y experiencias entre el personal, fortaleciendo el aprendizaje organizacional y la mejora continua.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Actas de reuniones técnicas y espacios de socialización de conocimientos</li> <li>● Registros de capacitaciones internas realizadas</li> <li>● Repositorios digitales o documentación institucional compartida</li> </ul>  |  |
| <p>5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina cuenta con canales efectivos de comunicación interna que facilitan el flujo oportuno de información, fortaleciendo la coordinación institucional y garantizando que el personal esté debidamente informado sobre las actividades, decisiones y procesos organizacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Boletines internos, circulares o comunicados oficiales emitidos</li> <li>● Grupos institucionales en plataformas digitales (ej. Teams, WhatsApp institucional)</li> <li>● Calendarios y actas de reuniones periódicas del personal</li> </ul> |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>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.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina implementa mecanismos formales de reconocimiento a los logros y esfuerzos del personal y de los equipos de trabajo, fortaleciendo la motivación, el sentido de pertenencia y la cultura organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Actas o documentos institucionales de premiaciones y reconocimientos</li> <li>● Publicaciones institucionales destacando logros del personal y equipos</li> <li>● Programas o iniciativas de incentivos internos</li> </ul>  |  |
| <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.</p>             | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina evidencia una cultura organizacional orientada a la mejora continua, la innovación y la adaptación al cambio, promoviendo iniciativas que permiten optimizar procesos y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyectos o iniciativas de mejora e innovación implementadas</li> <li>● Actas o registros de jornadas de ideación, revisión o mejora de procesos</li> <li>● Informes de cambios institucionales o propuestas generadas por el personal</li> </ul> |  |

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
| <p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.</p>  | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina ha fortalecido el ambiente de trabajo y la cultura organizacional, evidenciando una percepción positiva del personal en relación con la comunicación interna, el trabajo colaborativo y el clima laboral, lo que contribuye a un entorno institucional más participativo y orientado a la mejora continua.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados de encuestas internas de clima laboral o percepción del personal</li> <li>● Registros de comunicaciones internas (correos, boletines institucionales)</li> <li>● Actas o minutas de reuniones periódicas sobre cultura organizacional y mejora interna</li> </ul> |   |
| <p>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.</p> |  | <p>No se han implementado políticas de flexibilidad de horarios en casos específicos y se han tomado medidas para mejorar la salud ocupacional, como la implementación de programas de bienestar.</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 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 han realizado capacitaciones básicas sobre igualdad de género y se ha empezado a revisar las políticas de promoción interna para asegurar la equidad.               |
| 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 han iniciado mejoras en las instalaciones, como la renovación de algunos espacios y la implementación de medidas básicas de ergonomía en las estaciones de trabajo. |

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

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b>   |
|---|---|--|
| <p><b>Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de</p> |   | No se ha logrado aumentar la participación en estos programas, lo que impide que todos los empleados se beneficien de ellos. |

|  |  |  |
|--|--|--|
| explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.   |  |  |
| 2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo. |  | No se han establecido mecanismos estructurados para el reconocimiento de logros ni para la delegación de tareas importantes. |
| 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 han diversificado las opciones de formación, lo que limita la cobertura de áreas relevantes al trabajo municipal.      |

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

### 1. Resultados generales en las personas.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas,</p> | <p>La entidad municipal ha logrado mantener bajos índices de absentismo, enfermedad y rotación de personal, lo que refleja una retención y lealtad alta entre los empleados. Además, el número de quejas y días de huelga ha sido mínimo, indicando un buen nivel de motivación y satisfacción en el entorno laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes de Recursos Humanos que documentan los índices de absentismo, enfermedad, rotación del personal, y en</li> </ul> |                 |

|  |   |  |
|--|---|--|
| número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.   | registros de quejas y huelgas, mostrando cifras consistentemente bajas.   |  |
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.    | Alta participación en actividades de mejora organizadas por la entidad municipal, con un 80% de asistencia registrada en las últimas convocatorias.<br><br><b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listas de asistencia y reportes de actividades que demuestran un alto nivel de compromiso y participación por parte del personal.</li> </ul>  |  |
| 3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.   | La Junta del Distrito Municipal de La Sabina evidencia una gestión ética sólida, reflejada en la ausencia de reportes de dilemas éticos, conflictos de interés o casos de corrupción, lo que fortalece la confianza institucional y la integridad organizacional.<br><br><b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registros internos de control y seguimiento que evidencian ausencia de denuncias o casos éticos</li> <li>Informes de auditoría interna o controles institucionales realizados</li> </ul> |  |
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local. | La Junta del Distrito Municipal de La Sabina evidencia un incremento en la participación voluntaria del personal en actividades de responsabilidad social, reflejando un alto nivel   |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>de compromiso institucional y sentido de pertenencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registros de participación del personal en actividades comunitarias y sociales</li> <li>● Informes o reportes de actividades de responsabilidad social ejecutadas</li> <li>● Listados de asistencia o evidencias fotográficas de las jornadas realizadas</li> </ul>  |  |
| <p>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.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina ha fortalecido las capacidades del personal mediante programas continuos de capacitación en atención al ciudadano, evidenciando una mejora significativa en la calidad del servicio y en la satisfacción de los munícipes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registros de capacitaciones realizadas en atención al ciudadano</li> <li>● Indicadores de participación del personal en procesos formativos (ej. porcentaje de personal capacitado)</li> <li>● Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana que evidencian mejora en la atención</li> </ul> |  |

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora   |
|--|---|---|
| <p><b>Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:</b></p> <p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.</p>                    |   | <p>No se han establecido ni monitoreado indicadores relacionados con el rendimiento individual, como índices de productividad o resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género.</p>  |
| <p>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).</p>  |   | <p>No se han implementado ni evaluado indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación, lo que refleja una falta de capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente.</p>   |
| <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres</p> |   | <p>No se monitorean ni desarrollan indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y habilidades, como tasas de participación y éxito en actividades formativas, eficacia en la utilización del presupuesto para formación, o el número de personas que completan los programas de capacitación, cursos, y talleres requeridos.</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.   |  |  |
| 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 realiza una evaluación regular de la frecuencia ni del tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos. No existen condiciones claras para el reconocimiento del buen trabajo, y no se monitorea cuántos empleados ganan este reconocimiento por año. |

### 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<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora  |
|---|---|--|
| <p><b>Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con</p> |   | No se evidencia el 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 |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>  |  | <p>abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).</p>  |
| <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>   |  | <p>No se evidencia la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>   |
| <p>3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>  |  | <p>No se evidencia la opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.</p>   |
| <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p> |  | <p>No se observa El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.</p> |  | <p>No se ha mejorado la transparencia mediante la publicación de informes regulares y la realización de reuniones abiertas con la comunidad para discutir temas clave, lo que ha mejorado la percepción de una gestión ética y abierta.</p> |
| <p>6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.</p>   | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina evidencia una percepción positiva de la ciudadanía respecto a la accesibilidad, transparencia y comportamiento ético de la gestión institucional, sustentada en la apertura de canales de comunicación, la disponibilidad de información y la aplicación de principios de igualdad y servicio público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana sobre transparencia, acceso a la información y comportamiento institucional</li> </ul> |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Registros de interacción y comunicación con la comunidad (reuniones, publicaciones, canales digitales)</li> <li>● Documentos o evidencias de aplicación de políticas institucionales orientadas a la ética y el servicio público</li> </ul> |  |
|--|--|--|

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

### Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora  |
|---|---|--|
| <p><b>Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social:</b></p> <p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p> |   | <p>No se evidencia la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p>  |  | <p>No se evidencia la Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.</p> |
| <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).</p>   |  | <p>La entidad no ha recibido una cobertura positiva significativa en los medios, ni ha gestionado adecuadamente la cobertura negativa.</p>   |
| <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.</p> |  | <p>No se ha brindado suficiente apoyo a políticas de diversidad e inclusión; falta de programas para emplear a minorías y discapacitados.</p>  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.</p>                     |  | <p>No se ha dado apoyo a proyectos de desarrollo y baja participación de empleados en actividades filantrópicas.</p>                                |
| <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.</p>   |  | <p>No se ha fomentado el intercambio de conocimientos ni se han organizado o participado en conferencias y reuniones relevantes.</p>                |
| <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).</p> |  | <p>No existen programas efectivos de prevención de riesgos de salud y accidentes para ciudadanos y empleados.</p>                                   |
| <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con</p>   |  | <p>No hay resultados de la medición de responsabilidad social; no se cuenta con informes de sostenibilidad ni políticas de reciclaje efectivas.</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.                    |  |  |
| 9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización. |  | Inexistente participación de voluntarios en actividades de colaboración dentro de la organización. |

## CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora  |
|--|---|--|
| <b>Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:</b><br>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos. |   | No se han logrado resultados satisfactorios en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos por la entidad municipal.                     |
| 2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).              |   | No se ha observado un impacto significativo en la sociedad ni entre los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos (Outcome).               |
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.   |   | No se han obtenido resultados favorables en la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados en comparación con otras entidades. |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.  |   | No se ha logrado un alto grado de cumplimiento de contratos, acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.                                     |

|  |  |   |
|--|--|---|
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. |  | No se han obtenido buenos resultados en inspecciones, evaluaciones externas ni auditorías de desempeño. |
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.                            |  | No se han logrado resultados positivos a partir de innovaciones en servicios y productos.               |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.               |  | No se han alcanzado resultados efectivos en la implementación de reformas del sector público.           |

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|--|------------------------|
| <p><b>Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de:</b></p> <p>1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> | <p>La Junta del Distrito Municipal de La Sabina evidencia una gestión eficiente de los recursos institucionales, optimizando el uso del capital humano, el conocimiento organizacional y las instalaciones, lo que se traduce en un mejor desempeño institucional y mayor eficiencia en la prestación de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes del área de Recursos Humanos sobre asignación de funciones y organización del personal</li> <li>● Evaluaciones de desempeño que evidencian mejora en la productividad institucional</li> <li>● Registros administrativos de reorganización o redistribución de recursos</li> </ul> |                        |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informes de uso y aprovechamiento de instalaciones institucionales</li> </ul>   |   |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos.  |  | No se han implementado mejoras significativas en los procesos administrativos, lo que ha resultado en una mayor agilidad y eficiencia en la operación diaria de la entidad municipal. |
| 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 han implementado mejoras significativas en los procesos administrativos, lo que ha resultado en una mayor agilidad y eficiencia en la operación diaria de la entidad municipal. |
| 4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.   | <p>La entidad municipal ha fortalecido su capacidad de gestión a través de alianzas estratégicas con organismos del gobierno central. Un ejemplo destacado es la alianza con el Ministerio de Agricultura, la cual ha permitido coordinar acciones conjuntas en beneficio del desarrollo agrícola local, apoyar a los productores y facilitar el acceso a programas nacionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Convenio firmado entre la entidad municipal y el Ministerio de Agricultura.</li> <li>● Informes de ejecución de programas agrícolas conjuntos (distribución de semillas, asistencia técnica, capacitaciones, etc.).</li> </ul> |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>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.</p> |  | <p>No se ha evidenciado la digitalización, ni la reducción en el uso de papel, ni la optimización de la nómina.</p>  |
| <p>6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).</p>   |  | <p>No se evidencia un progreso en la Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).</p>                                  |
| <p>7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>  |  | <p>No se han implementado auditorías internas rigurosas para mejorar el seguimiento y control de los procesos administrativos, asegurando la transparencia y el cumplimiento normativo dentro de la entidad municipal.</p> |
| <p>8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.</p>   |  | <p>No se han buscado ni aprovechado oportunidades de participación en concursos y certificaciones, lo que limita el fortalecimiento del reconocimiento de la entidad.</p>  |
| <p>9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>  |  | <p>No Se han implementado ajustes estratégicos en el presupuesto para</p>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | maximizar la eficiencia y alcanzar los objetivos financieros establecidos.  |
| 10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible). |  | No Se han implementado estrategias de coste-efectividad para optimizar los procesos y reducir los costos operativos en la entidad municipal |

**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.