

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

JUNTA DISTRITAL DE TABARA ABAJO

FECHA:

JUNIO

AÑO 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.

Documento Externo
SGC-MAP

Evaluación Individual.

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

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar una Autoevaluación efectiva, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La Junta Distrital de Tabara Abajo dispone de misión, visión y valores institucionales definidos, los cuales han sido contruidos con la participación de colaboradores y actores relevantes del entorno. Estos elementos estratégicos se encuentran difundidos a través de distintos medios institucionales, favoreciendo su conocimiento y apropiación, aunque su alineación explícita con marcos estratégicos nacionales y su actualización sistemática no se evidencia de manera formal. EVIDENCIAS: FOTO/DOC: Evidencias de socialización interna (murales, reuniones, listados de participación).	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La Junta Distrital de Tabara Abajo cuenta con un marco de valores institucionales alineado con su misión y visión, los cuales orientan la conducta ética y profesional de los colaboradores en el ejercicio de sus funciones. Se evidencian avances en su adopción y difusión interna, aunque su formalización y sistematización a nivel institucional aún se encuentra en proceso de consolidación. EVIDENCIAS: 1. FOTO/DOC: Evidencias de valores institucionales	

	expuestos en murales y materiales de socialización interna.	
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.		No se evidencia un proceso sistemático que garantice la comunicación y socialización de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados y partes interesadas en la Junta Distrital , limitándose estas acciones a prácticas puntuales de carácter interno que no aseguran una apropiación institucional amplia y sostenida.
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.		No se evidencia la implementación de un proceso sistemático y periódico de revisión de la misión, visión, valores y estrategias en la Junta Distrital de Tabara Abajo observándose únicamente acciones puntuales vinculadas a ejercicios operativos como la formulación presupuestaria y el plan operativo, lo que limita la capacidad institucional para adaptarse de manera estructurada a los cambios del entorno y anticipar nuevos desafíos.
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.		No se dispone de un sistema estructurado para la prevención de prácticas no éticas en la Junta Distrital de Tabara Abajo Aunque existen mecanismos y normativas aplicadas en materia de compras, ejecución presupuestaria y rendición de cuentas, estos operan de manera fragmentada y no se integran en un modelo formal que incluya la capacitación sistemática del personal para la identificación y gestión de riesgos éticos.
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y	La Junta Distrital de Tabara Abajo promueve un clima organizacional basado en la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre líderes, directivos y	

documentos y

Documento Externo
SGC-MAP

empleados).	empleados, fortaleciendo la coordinación interna y el trabajo conjunto en el desarrollo de las funciones institucionales. EVIDENCIAS: 1. FOTO: Imágenes de reuniones y actividades internas que reflejan la interacción y cohesión del equipo de trabajo.	
-------------	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).		
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.		

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.		No se evidencia la definición de objetivos con resultados cuantificables ni la utilización de indicadores formales para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la gestión en la Junta Distrital de Tabara Abajolimitando el seguimiento sistemático de los resultados institucionales y la toma de decisiones basada en datos.
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.		No se evidencia la conformación formal del Consejo de Desarrollo Municipal ni la definición consensuada de sus funciones con el Concejo de Regidores en la Junta Distrital de Tabara Abajo, limitando la articulación institucional para la planificación y el desarrollo territorial.
5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.		No se evidencia la existencia de un sistema de gestión formal para el seguimiento del rendimiento institucional en la Junta Distrital de Tabara Abajo, que permita monitorear de restrecha restrecha el cumplimiento de sus funciones, la calidad de los servicios comunitarios y la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés, así como las necesidades diferenciadas de los munícipes y usuarios.
6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.		No se evidencia el uso de sistemas de información de gestión, control interno y gestión de riesgos que permitan el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos en la Junta Distrital de Tabara Abajolimitando la capacidad institucional para evaluar el desempeño de manera integral y

		oportuna.
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.	La Junta Distrital de Tabara Abajorealiza reuniones periódicas de seguimiento a los temas del SISMAP Municipal con la participación de los encargados de área, en las cuales se socializan los avances institucionales y se coordinan acciones de mejora. Asimismo, cuenta con enlaces designados para la gestión del SISMAP en sus modalidades de Gestión Interna y Servicios, fortaleciendo el monitoreo y la articulación interna en torno a estos indicadores, así como el aprovechamiento de buenas prácticas de otros gobiernos municipales. EVIDENCIAS: 1. DOC: Minutas de reuniones de seguimiento a temas del SISMAP Municipal.	
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 la aplicación sistemática de los principios de gestión de la calidad total ni la implementación de sistemas formales de gestión de calidad o certificaciones (CAF, EFQM, ISO 9001) en la Junta Distrital de Tabara Abajo, lo que limita el enfoque estructurado hacia la mejora continua, el control de procesos y la estandarización de la gestión institucional.
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.		Aunque la Junta Distrital de Tabara Abajo dispone de herramientas digitales y plataformas tecnológicas para la gestión institucional, no se evidencia la implementación de una estrategia de administración electrónica formalmente definida y alineada con sus estrategias y objetivos operativos, lo que limita el aprovechamiento integral de estos recursos para la mejora de la gestión, la eficiencia operativa y la prestación de servicios a la ciudadanía.
10) Aseguran las condiciones adecuadas para	La Junta Distrital de Tabara Abajo asegura condiciones	

el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	adecuadas para el desarrollo de los procesos institucionales, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, disponiendo de espacios físicos funcionales (oficinas por áreas y espacios para reuniones) y servicios básicos (telefonía e internet) que facilitan la operación diaria. Asimismo, cuenta con equipos de trabajo organizados por áreas para la ejecución de sus funciones y proyectos, promueve la capacitación continua del personal y dispone de apoyo técnico externo para el fortalecimiento institucional, contribuyendo a mejorar la coordinación interna y la prestación de los servicios. EVIDENCIAS: 1. FOTO: Imágenes de oficinas que evidencian espacios de trabajo y áreas de reuniones. 2. DOC: Listado de capacitaciones recibidas durante el año 2025. 3. DOC: Contrato de servicios profesionales del asesor externo. 4. FOTO/REGISTRO: Imágenes de trabajo en oficinas, reuniones de coordinación y evidencias de coordinación a través de grupos institucionales (mensajería).	
11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	La Junta Distrital de Tabara Abajoura una comunicación efectiva con sus grupos de interés mediante el uso de múltiples canales de difusión, destacándose la generación frecuente de contenidos multimedia y audiovisuales de alta calidad en sus redes sociales y medios digitales, a través de los cuales se divulgan de manera continua las acciones institucionales. Asimismo, utiliza portal web, mural informativo y otros medios de comunicación local para ampliar su alcance. A nivel interno, mantiene mecanismos de comunicación mediante reuniones, memorandos y herramientas digitales que facilitan la coordinación entre las áreas, el flujo oportuno de	

	información y la retroalimentación organizacional. EVIDENCIAS: 1. WEB: Publicaciones en redes sociales institucionales con contenido multimedia y audiovisual. 2. WEB: Portal web institucional. 3. FOTO: Imágenes del mural informativo físico y mural digital. 4. DOC/FOTO: Evidencias de reuniones internas, memorandos y comunicaciones institucionales. 5. REGISTRO: Evidencias de comunicación a través de medios digitales y mensajería institucional.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La Junta Distrital de Tabara Abajo evidencia su compromiso con la mejora continua mediante la promoción de espacios de socialización con los colaboradores, en los cuales se comparten resultados institucionales y se identifican oportunidades de mejora. Este enfoque se ve fortalecido por el estilo de gestión de la Dirección Distrital, que promueve activamente la retroalimentación como herramienta para el fortalecimiento institucional, aunque existen oportunidades de mejora en la formalización de mecanismos estructurados de innovación. EVIDENCIAS: 1. DOC/FOTO: Evidencias de reuniones de socialización con los colaboradores donde se comparten resultados y se promueve la retroalimentación. 2. DOC: Listado de participantes y certificados de capacitaciones del personal. 3. FOTO: Imágenes de talleres, seminarios y uso de herramientas tecnológicas.	

13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		No se evidencia un proceso sistemático y formal de comunicación previa de las iniciativas de cambio a los colaboradores y grupos de interés en la Junta Distrita de Tabara Abajo, limitándose estas acciones a encuentros puntuales y comunicaciones informales que no garantizan la socialización estructurada de los efectos esperados ni la incorporación consistente de sugerencias antes de su implementación.
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		
2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	La Dirección Distrital de la Junta de Tabara Abajo actúa en consonancia con los objetivos y valores institucionales, evidenciando un liderazgo basado en el ejemplo, la integridad y la participación activa en las actividades de la institución. Asimismo, promueve una conducta apegada a las normas internas y muestra apertura a las recomendaciones y propuestas del personal, fortaleciendo una cultura organizacional sustentada en el respeto, la responsabilidad y la cercanía en la gestión. EVIDENCIAS: 1. FOTO: Imágenes de actividades institucionales y reuniones en las que participa la Dirección Distrital.	
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	La Junta Distrital de Tabara Abajo promueve una cultura organizacional basada en el respeto o, la confianza y la no discriminación, evidenciada en la participación activa de colaboradores con diversas características en las actividades institucionales.	

oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	Asimismo, se fomenta un ambiente de trabajo sustentado en el trato equitativo y la convivencia, impulsado desde el liderazgo institucional, lo que contribuye a fortalecer la cohesión interna, aunque existen oportunidades de mejora en la formalización de políticas y mecanismos estructurados en esta materia. EVIDENCIAS: 1. FOTO: Imágenes de actividades institucionales y programas sociales donde se evidencia la participación diversa y el enfoque de respeto e inclusión.	
4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.	La Junta Distrital de Tabara Abajo informa y consulta a los colaboradores sobre asuntos relevantes de la organización mediante reuniones, grupos de mensajería institucional y murales informativos; sin embargo, estas prácticas se realizan de forma ocasional y no bajo una periodicidad definida. EVIDENCIAS: 1. FOTO: Imágenes de reuniones con equipos de trabajo donde se socializan informaciones institucionales. 2. REGISTRO: Mensajes en grupos de mensajería institucional (WhatsApp). 3. FOTO/DOC: Convocatorias y comunicados en murales informativos.	
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.	La Junta Distrital de Tabara Abajo brinda apoyo a los colaboradores mediante acciones de capacitación y acompañamiento en el desarrollo de sus funciones, incluyendo espacios de retroalimentación orientados a mejorar el desempeño individual y grupal. EVIDENCIAS: 1. DOC: Listado de cursos y capacitaciones recibidas por el personal.	

	2. DOC: Formularios de evaluación del desempeño y acuerdos de seguimiento. 3. FOTO: Imágenes de capacitaciones y actividades formativas del personal.	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	La Junta Distrital de Tabara Abajo fomenta el empoderamiento de los colaboradores mediante la delegación de responsabilidades y la asignación de roles en la ejecución de actividades institucionales, incluyendo su participación en procesos como la rendición de cuentas. EVIDENCIAS: 1. FOTO: Imágenes y videos de actos de rendición de cuentas y actividades preparatorias. 2. DOC: Actas de asambleas y reuniones de coordinación donde se evidencian roles y responsabilidades.	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	La Junta Distrital de Tabara Abajo promueve el aprendizaje y el desarrollo de competencias del personal mediante la participación en programas de capacitación y formación continua, facilitados por instituciones del sector público. EVIDENCIAS: 1. DOC: Certificados de participación y listados de asistencia en capacitaciones. 2. FOTO: Imágenes de talleres y actividades formativas presenciales y virtuales.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se han establecido mecanismos formales para el reconocimiento y premiación de los , esfuerzos individuales y colectivos en la Junta Distrital lo que limita el fortalecimiento de la motivación del personal y el desarrollo de una cultura organizacional orientada al desempeño y la valorización del trabajo realizado.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	La Junta Distrital de Tabara Abajo identifica y atiende las necesidades de sus grupos de interés mediante espacios de participación y mecanismos de gestión que permiten recoger demandas del territorio y dar seguimiento a las mismas. Estas prácticas se evidencian en la interacción con actores comunitarios y en la atención de solicitudes de entidades del entorno, aunque el análisis y monitoreo de necesidades no se encuentra formalizado bajo un sistema estructurado y continuo. EVIDENCIAS: 1. DOC/FOTO: Actas de sesiones, registros de participación y anotaciones de levantamiento de necesidades. 2. DOC: Informes de rendición de cuentas y registros de subvenciones o apoyos institucionales. 3. DOC: Facturas, comprobantes de pago y evidencias de gestiones realizadas en respuesta a solicitudes de actores del territorio.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	La Junta Distrital de Tabara Abajo mantiene relaciones activas con autoridades políticas y actores institucionales del territorio, evidenciadas en la participación conjunta en actividades, reuniones y espacios de articulación interinstitucional. Estas relaciones facilitan la coordinación de acciones y la gestión de soluciones en beneficio de la comunidad, aunque no se evidencia un enfoque formalmente estructurado de relacionamiento estratégico. EVIDENCIAS: 1. FOTO/DOC: Imágenes y registros de reuniones y actividades con autoridades políticas y actores	

	institucionales. 2. REGISTRO: Comunicaciones institucionales con actores políticos y entidades públicas. 3. FOTO: Evidencias de visitas y actividades con ministerios y otras entidades del gobierno.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No se evidencia un proceso sistemático para la identificación, análisis e incorporación de políticas públicas relevantes en la gestión de la Junta Distrital de Tabara Abajo, lo que limita la alineación estratégica de sus iniciativas con las prioridades nacionales y territoriales.
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.		No se dispone de mecanismos formales para alinear de manera sistemática el desempeño institucional con las políticas públicas, territoriales y sectoriales en la Junta Distrital de Tabara Abajo, evidenciándose una toma de decisiones mayormente reactiva y basada en el contexto inmediato, lo que dificulta la coherencia estratégica con las directrices del Estado.
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.).	La Junta Distrital de Tabara Abajo gestiona relaciones y alianzas con diversos grupos de interés, incluyendo organizaciones comunitarias, juntas de vecinos y entidades del ámbito municipal, participando en espacios de articulación y colaboración para la implementación de iniciativas y proyectos en el territorio. EVIDENCIAS: 1. FOTO/DOC: Imágenes y listados de asistencia a reuniones y actividades con juntas de vecinos, organizaciones comunitarias y asociaciones del territorio. 2. REGISTRO: Evidencias de participación en espacios de articulación interinstitucional (FEDODIM u otras	

	instancias).	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La Junta Distrital de Tabara Abajo participa en actividades organizadas por asociaciones y organizaciones representativas del territorio, incluyendo espacios comunitarios, religiosos y deportivos, así como instancias de articulación institucional. Esta participación fortalece la vinculación con actores relevantes del entorno y facilita la coordinación de acciones en beneficio de la comunidad. EVIDENCIAS: 1. DOC: Registros de asistencia a actividades con asociaciones y organizaciones (FEDOMU, LMD u otras). 2. FOTO: Imágenes de participación en eventos comunitarios, religiosos y deportivos.	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	La Junta Distrital de Tabara Abajo promueve la conciencia pública y la difusión de sus servicios mediante el uso de plataformas digitales y la ejecución de programas dirigidos a la comunidad, contribuyendo al posicionamiento institucional y a la interacción con los grupos de interés. EVIDENCIAS: 1. WEB: Acceso a página web institucional y redes sociales. 2. FOTO: Evidencias de programas de concientización ciudadana y actividades comunitarias.	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No se evidencia que la Entidad Municipal realice un análisis sistemático del entorno, ni de los cambios locales, nacionales e internacionales que inciden en la gestión del gobierno local, ni que dicho análisis se lleve a cabo con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.		No se evidencia que la identificación de los grupos de interés en la Junta Distrital forme parte de un proceso estructurado, sistemático y documentado orientado al análisis del entorno y a la gestión estratégica del gobierno local.
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No se evidencia la realización de un ejercicio formal, sistemático y documentado de análisis de las reformas públicas sectoriales para su incorporación en la gestión de la Junta Distrital, ni la participación de los vocales en dicho proceso.
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.		Aunque los colaboradores han recibido capacitación sobre la metodología CAF, no se evidencia que esta formación se traduzca en la implementación sistemática de la metodología en la gestión institucional ni en su uso efectivo como herramienta de mejora continua.
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	La Junta Distrital aplica el protocolo establecido por la ley para el proceso del Presupuesto Participativo Municipal (PPM), evidenciando la realización de las distintas etapas participativas que garantizan la inclusión de la comunidad en la toma de decisiones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).		No se evidencia que la Junta Distrital cuente con un Plan Estratégico ni con un Plan de Desarrollo Distrital formal que oriente su gestión. Asimismo, aunque el Plan Municipal de Desarrollo (PMD)
2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.		No se evidencia que la Junta Distrital disponga de herramientas formales de planificación, tales como Plan Estratégico, Plan de Desarrollo Distrital ni Plan Operativo Anual (POA), lo que limita la capacidad de orientar, organizar y dar seguimiento sistemático a la gestión institucional.
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.		

4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No se evidencia la conformación de la Comisión Permanente de Género en la Junta Distrital, lo que limita la incorporación del enfoque de género en la planificación y gestión institucional.
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.		No se evidencian acciones relacionadas con la gestión energética en la Junta Distrital, orientadas a la reducción del consumo ni al tránsito hacia el uso de energías renovables, lo que limita la incorporación de criterios de sostenibilidad en la planificación institucional.
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.	La Junta Distrital cuenta con instrumentos de planificación operativa y financiera, tales como el presupuesto anual y el Plan Anual de Compras, lo que permite orientar la ejecución de los recursos y las adquisiciones institucionales, aun cuando no dispone de planes estratégicos o de desarrollo formalmente establecidos. EVIDENCIAS: DOC: Presupuesto anual 2026 WEB/DOC: Plan Anual de Compras publicado en la plataforma del SISMAP Municipal	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios	La Junta Distrital implementa la estrategia y la planificación institucional a través de la formulación del presupuesto, la ejecución presupuestaria y la programación de obras y actividades, los cuales funcionan como instrumentos para el establecimiento de prioridades, ante la ausencia de herramientas formales de planificación estratégica.	

que brinda la organización.	EVIDENCIAS: DOC: Presupuesto formulado 2025 DOC: Ejecuciones presupuestarias a diciembre 2025	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.		No se evidencia la utilización de indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos en las diferentes áreas de la Junta Distrital, lo que limita el seguimiento, control y evaluación del desempeño institucional.
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	La Junta Distrital comunica de forma eficaz las acciones relacionadas con la rendición de cuentas mediante el uso de los medios de comunicación interna ya citados: memorando, correos electrónicos, mural informativo físico, boletín digital, redes sociales, portal web institucional.	Al no existir estrategias ni planes operativos formalmente definidos, no aplica la comunicación eficaz al personal de estos temas.
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.	Aunque la Junta Distrital realiza asambleas con los diferentes grupos de interés para tratar temas relacionados con las necesidades de los sectores del distrito municipal, no se evidencia que estas acciones formen parte de un proceso estructurado de comunicación, implementación y revisión sistemática de estrategias y planes.	
5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.		No se evidencia la realización de ejercicios de evaluación de logros por niveles institucionales en la Junta Distrital, lo que limita la capacidad de analizar resultados, retroalimentar la gestión y mejorar el desempeño organizacional.

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		Aunque la Junta Distrital promueve el uso de la tecnología para apoyar su gestión y garantizar el funcionamiento de sus sistemas y plataformas informáticas, no se evidencia la existencia de un proceso formal y sistemático para la identificación de necesidades de cambio ni de oportunidades de innovación, lo que limita la gestión proactiva de la mejora institucional.
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.	La Junta Distrital realiza prácticas de benchmarking y benchlearning con juntas distritales pares en el marco del SISMAP Municipal, e inicia procesos de autoevaluación basados en el modelo CAF, lo que contribuye al aprendizaje institucional y a la identificación de oportunidades de mejora. EVIDENCIAS: REGISTRO/DOC: Evidencias recopiladas del SISMAP procedentes de juntas distritales pares DOC: Documento de autodiagnóstico CAF	
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	No se evidencia la existencia de una política de innovación formalmente definida e implementada en la Junta Distrital, lo que limita la incorporación sistemática de prácticas innovadoras en la gestión institucional.	
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.	El Director Distrital promueve la incorporación de ideas innovadoras provenientes de los colaboradores en la gestión institucional, fomentando un entorno orientado a la mejora continua de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. EVIDENCIAS: ACTA: Minutas de reuniones de coordinación con evidencia de apoyo a ideas planteadas	

	REGISTRO: Listado de acciones puntuales provenientes de colaboradores, aprobadas por el Director Distrital	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.	La Junta Distrital dispone de un presupuesto aprobado y contempla en su Plan Anual de Compras la asignación de recursos necesarios, lo que contribuye a la sostenibilidad operativa y a la ejecución de sus actividades institucionales. EVIDENCIAS: ACTA/DOC: Acta y Resolución de aprobación de presupuesto 2025 DOC: Plan Anual de Compras aprobado y difundido	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		No se evidencia el uso formal de indicadores en la Junta Distrital, incluyendo su aplicación para el seguimiento y evaluación de la mejora continua, lo que limita la medición del desempeño y la toma de decisiones basada en resultados.

CRITERIO 3: PERSONAS

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El área de Recursos Humanos realiza el análisis anual de las necesidades de capacitación del personal, lo que permite identificar brechas de competencias y orientar la planificación de acciones formativas alineadas a la gestión institucional. EVIDENCIAS: DOC/WEB: Plan de Capacitación	

	en la plataforma SISMAP (indicador 1.05)	
2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.		No se evidencia la existencia de una política formal de recursos humanos que establezca los criterios para los principales procesos de gestión de personas, tales como reclutamiento, promoción, remuneración y desarrollo, lo que limita la estandarización y transparencia en la administración del talento humano.
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No se evidencia la existencia de un manual de recursos humanos que establezca de manera formal las políticas y lineamientos para la gestión del personal, lo que limita la estandarización de los procesos y la adecuada orientación de la gestión de los recursos humanos.
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	La Junta Distrital cuenta con encargados departamentales seleccionados en función de las competencias requeridas por la institución, lo que favorece el cumplimiento de la misión, visión y valores organizacionales, en correspondencia con lo establecido en el manual de cargos. EVIDENCIAS: DOC: Expedientes del personal DOC: Manual de cargos	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		Aunque se realizan evaluaciones anuales a los colaboradores y los resultados pueden ser considerados para incentivos o ascensos, no se evidencia que este proceso esté formalmente estructurado, documentado y aplicado de manera sistemática como parte de una política integral de gestión del desempeño

6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.		Aunque el área de Recursos Humanos monitorea el proceso de evaluación del desempeño y utiliza herramientas para la entrevista y el registro de acciones positivas y oportunidades de mejora, no se evidencia el uso de acuerdos de desempeño como parte de un sistema formal y completo de gestión del desempeño, lo que limita la alineación de objetivos individuales con los institucionales.
7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se evidencia la existencia de una política de género formalmente definida e implementada en la Junta Distrital. Asimismo, aunque la estructura organizacional contempla el Comité Permanente de Género, no se evidencia su conformación, lo que limita la incorporación del enfoque de género en la gestión institucional.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.		Aunque la Junta Distrital cuenta con un Plan de Capacitación aprobado para el año 2025, no se evidencia la existencia de una estrategia general formal orientada al desarrollo integral de los colaboradores, especialmente en lo relativo al fortalecimiento de habilidades blandas.
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del	El área de Recursos Humanos realiza procesos de reclutamiento alineados con las necesidades	

ayuntamiento.	institucionales de la Junta Distrital, y ejecuta acciones formativas que responden al desarrollo del personal en función de los objetivos organizacionales, contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades internas. EVIDENCIAS: REGISTRO: Nombramientos en nómina acordes a necesidades del momento REGISTRO: Listado de capacitaciones realizadas	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.		Aunque la Junta Distrital cuenta con un Plan Anual de Capacitación aprobado por el MAP y en ejecución para el año 2025, que incluye formaciones técnicas y de desarrollo personal y gerencial, no se evidencian prácticas innovadoras en las formas de aprendizaje, lo que limita la diversificación y modernización de los procesos formativos.
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencia la existencia de un programa de inducción formal para nuevos colaboradores en la Junta Distrital, lo que limita su adecuada integración, conocimiento de la institución y adaptación a sus funciones.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.		No se evidencia la existencia de lineamientos institucionales orientados a promover la movilidad interna a través de ascensos, lo que limita el desarrollo de carrera del personal. Asimismo, la estructura organizacional de

		carácter horizontal reduce las oportunidades de promoción dentro de la Junta Distrital.
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).	La Junta Distrital cuenta con un Plan Anual de Capacitación aprobado por el MAP y en ejecución para el año 2025, el cual incluye formaciones técnicas y de desarrollo personal y gerencial, contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades del personal. EVIDENCIAS: DOC: Plan de Capacitación Anual 2025 aprobado y en ejecución	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se evidencia la incorporación de aspectos como la gestión del riesgo, manejo de conflictos, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética en la planificación de las formaciones ni en las estrategias de comunicación institucional, lo que limita el desarrollo integral de las capacidades del personal.
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia la realización de evaluaciones de los programas de formación y desarrollo del personal, incluyendo la valoración de su impacto ni el análisis de su costo, lo que limita la mejora continua y la eficiencia en la gestión de la capacitación.
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	El área de Recursos Humanos y los encargados de área brindan retroalimentación a los colaboradores sobre los resultados de su evaluación de desempeño, lo que contribuye al seguimiento individual y a la mejora del desempeño laboral. EVIDENCIAS: DOC: Ficha de entrevista de la evaluación de desempeño	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	La Junta Distrital promueve una cultura de comunicación abierta, diálogo y motivación para el trabajo en equipo mediante la realización de reuniones periódicas, lo que favorece la participación del personal y la coordinación interna. EVIDENCIAS: FOTO: Fotos de reuniones REGISTRO: Listado de asistencia a reuniones	No se utilizan formatos estándares de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos en los encuentros sostenidos.
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.		No se evidencia el involucramiento del personal en procesos de planificación estratégica u operativa, debido a la inexistencia de instrumentos formales como el Plan Estratégico y el POA. Asimismo, no se evidencia la identificación y levantamiento de los procesos esenciales de la Junta Distrital ni el desarrollo de actividades orientadas a la mejora e innovación en la gestión, lo que limita la participación activa del personal en la gestión institucional.
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.	El Director Distrital impulsa un enfoque participativo orientado a incorporar la visión de los colaboradores en la definición de acciones y objetivos institucionales, lo que favorece el involucramiento del personal en la gestión. EVIDENCIAS: ACTA: Minutas de reuniones para la definición de acciones de la gestión	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible	La Junta Distrital dispone de mecanismos básicos de identificación institucional para su personal, tales como carnets de empleados, así como uniformes para	No se cuenta con uniformes para el personal en sentido general.

durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	la Policía Municipal, lo que contribuye a la identificación, organización y sentido de pertenencia del personal. EVIDENCIAS: DOC/FOTO: Carnets de empleados	
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 existe evidencia de que se realicen encuestas a los empleados para medir el clima laboral.
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	La Junta Distrital garantiza condiciones adecuadas de trabajo, evidenciadas en la disponibilidad de infraestructura y equipamiento apropiado, así como en el aseguramiento de la seguridad laboral mediante el cumplimiento de obligaciones como el pago de la TSS y el seguro de riesgos laborales, lo que contribuye al bienestar del personal. EVIDENCIAS: FOTO: Fotos de las instalaciones de la Junta Distrital DOC: Reportes de pago de la TSS y Riesgo Laboral	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a	La Junta Distrital muestra flexibilidad en la gestión del personal, permitiendo modalidades como el teletrabajo en situaciones requeridas, el trabajo a tiempo parcial y la concesión de licencias por nacimiento de hijos, lo que favorece la conciliación laboral y el bienestar de los colaboradores. EVIDENCIAS: REGISTRO: Registros de contratación de personal en la nómina	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por		

maternidad o paternidad.		
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El Director Distrital establece lineamientos en el área de Recursos Humanos para considerar las condiciones de vulnerabilidad de algunos colaboradores, lo que contribuye a una gestión más inclusiva y sensible a las necesidades del personal. EVIDENCIAS: REGISTRO: Registros de solicitudes de permisos y apoyos a personal en condición de vulnerabilidad	No existe evidencia de que hay personal con algún tipo de discapacidad en la Junta Distrital.
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	La Junta Distrital reconoce el desempeño de los colaboradores mediante incentivos económicos, como bonos, lo que contribuye a la motivación y al fortalecimiento del compromiso del personal. EVIDENCIAS: DOC: Órdenes de bonos de compras registradas en el área de compras, con justificación de reconocimiento	No existe evidencia de que haya un sistema formal de compensaciones, recompensas y reconocimientos
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.		

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la	La Junta Distrital ha identificado a los socios clave del sector público y privado, así como a organizaciones de la sociedad civil, y mantiene registros de estos en	No existe evidencia de la existencia de un Consejo Económico y Social, que para el caso de las Juntas Distritales no está previsto por la ley conformar uno, sino ser parte de la

comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.	sistemas institucionales, lo que facilita la gestión de alianzas y la articulación con actores relevantes del entorno. EVIDENCIAS: REGISTRO/WEB: Registros en Sistema SIAFIM y Registro de Proveedores del Estado REGISTRO: Listado de organizaciones sin fines de lucro de la comunidad	instancia correspondiente al municipio cabecera.
2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	La Junta Distrital desarrolla colaboraciones interinstitucionales con organizaciones públicas y privadas, lo que favorece la coordinación de acciones y el fortalecimiento de la gestión en beneficio de la comunidad.	
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 la existencia de una definición formal de roles y responsabilidades en la gestión de las alianzas, ni la aplicación de mecanismos para la medición de resultados e impactos, lo que limita la efectividad y el seguimiento de las relaciones interinstitucionales.
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia la realización de análisis sobre potenciales necesidades de Alianzas Público-Privadas (APP), lo que limita la identificación de oportunidades para el desarrollo de proyectos conjuntos y la optimización de recursos.
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		No se evidencia que el criterio de perfil socialmente responsable sea considerado en los procesos de selección de proveedores, lo que limita la incorporación de prácticas

normativas vigentes.		sostenibles y de responsabilidad social en la gestión de compras.
----------------------	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.		No se evidencia la existencia ni la conformación de un Consejo Económico y Social en la Junta Distrital, lo que limita la participación formal y estructurada de los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la toma de decisiones para la gestión de los servicios. No existen buzones de quejas, tampoco veedores ni encuestas periódicas.
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.		No existe evidencia de procesamiento de datos sobre las necesidades ni las opiniones.
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.		La Junta Distrital de Los Toros NO tiene un catálogo de servicios formalmente presentado en su portal web institucional, ni en ningún otro formato.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente,	El ayuntamiento desarrolla su gestión financiera	

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).	acorde al presupuesto del 2025. Art 21 Ley 176-07. EVIDENCIAS: * Ejecución del gasto en página web e indicadores correspondientes (3.01, 3.02 / 6.01, 6.02, 6.03) en el SISMAP, PRESUPUESTO Y CALIDAD DEL GASTO.	
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.	Aunque la Junta Distrital no cuenta con una escala salarial formalmente definida, se aplica un criterio de equidad interna al asignar iguales salarios a empleados que ocupan el mismo rango de posición, lo que contribuye a la consistencia en la remuneración. EVIDENCIAS: REGISTRO: Nóminas	
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.		Aunque se realizan reuniones durante la formulación del presupuesto para analizar la consecución equilibrada de los objetivos institucionales, no se evidencia que este proceso esté formalmente estructurado ni documentado como un mecanismo sistemático de gestión financiera orientado a la toma de decisiones.
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.	La Junta Distrital ejecuta su presupuesto conforme a lo establecido en la normativa vigente, aplicando los porcentajes de gasto requeridos y manteniendo los controles contables correspondientes, lo que contribuye a una gestión financiera transparente y alineada al marco legal. EVIDENCIAS: WEB/DOC: Ejecuciones presupuestarias publicadas en la página web y en el indicador del SISMAP, con detalle que permite dar seguimiento al artículo 21 de la Ley 176-07	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por	La Junta Distrital gestiona el Presupuesto Participativo Municipal (PPM) y realiza el control presupuestario de	No se utilizan presupuestos plurianuales, presupuestos especiales para proyectos

ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.		específicos ni presupuestos especializados, como de género/diversidad ni energéticos.
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	La Junta Distrital tiene definidas y delegadas las responsabilidades financieras en las áreas correspondientes, lo que favorece un control interno eficiente y una adecuada gestión de los recursos. EVIDENCIAS: DOC: Manual de cargos y funciones aprobado por el MAP	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	La Junta Distrital publica de manera periódica (mensual, trimestral y anual) información relevante como la nómina, la ejecución presupuestaria y el presupuesto anual, en cumplimiento de lo establecido, lo que fortalece la transparencia y el acceso a la información pública. EVIDENCIAS: WEB: Plataforma SISMAP Municipal	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		No se evidencian acciones específicas orientadas a salvaguardar la resiliencia y flexibilidad de la Junta Distrital mediante la implementación de sistemas y procesos formales para la gestión, almacenamiento y evaluación de la información y el conocimiento.

2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia que la Junta Distrital cuente con un nivel de madurez institucional que le permita priorizar el monitoreo y la gestión oportuna de información externa, lo que limita su capacidad de anticipación y adaptación a cambios del entorno. Se identifica falta de una intención explícita orientada a potenciar las habilidades digitales del personal en el contexto de la transformación digital, lo que se refleja, por ejemplo, en el contenido del plan anual de capacitación.
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.		No se constata una intención explícita orientada a potenciar las habilidades digitales del personal en el contexto de la transformación digital, lo que se refleja, por ejemplo, en el contenido del plan anual de capacitación.
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.		Se constata la ausencia de redes de aprendizaje y colaboración orientadas a la adquisición de información externa, derivada de un nivel de madurez institucional que no prioriza la gestión sistemática de información del entorno, lo que limita el intercambio de conocimientos y el aprendizaje organizacional.
5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	La Junta Distrital garantiza el acceso e intercambio de información tanto a nivel interno como externo a través de su portal web institucional, mediante el cual publica información relevante como nóminas, ejecución presupuestaria, listado de compras y licitaciones, y facilita la atención de solicitudes de información de los usuarios a través de formularios web, contribuyendo a la transparencia y al acceso a la información pública. EVIDENCIAS: WEB: Funcionalidades del portal web institucional	La Junta Distrital no publica en la actualidad información sobre tasas, arbitrios, licencias urbanísticas, ranking oficial del SISMAP. Tampoco se cuenta con una infraestructura para la implementación de datos abiertos.

6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		Aunque el área de Recursos Humanos procura que la información y los conocimientos de un colaborador sean transferidos antes de su desvinculación, no se constata que este proceso esté formalmente estructurado ni documentado como parte de un sistema de gestión del conocimiento institucional.
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		Se constata la ausencia de un área o personal formalmente asignado a la gestión de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), lo que impide el desarrollo de una gestión estructurada y sistemática de los recursos tecnológicos en la Junta Distrital.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia la realización de procesos de monitoreo y evaluación de las tecnologías utilizadas ni de su impacto en la gestión institucional, lo que limita la mejora continua y la toma de decisiones informadas en materia tecnológica.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		Se observa ausencia en la identificación y uso de nuevas tecnologías, así como en la implementación de datos abiertos y aplicaciones de código abierto, lo que limita la modernización y la innovación tecnológica en la gestión institucional.
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	La Junta Distrital utiliza herramientas tecnológicas, como redes sociales y el portal web institucional, para apoyar la colaboración, la participación ciudadana y la digitalización de información relevante. Asimismo, emplea recursos multimedia para promover la creatividad, el arte y la cultura mediante la	

	producción de contenidos de difusión y educativos. EVIDENCIAS: WEB: Portal web institucional MULTIMEDIA: Videos institucionales para temas culturales	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		No se evidencia la existencia de servicios digitalizados en la Junta Distrital que constituyan una oferta en línea de soluciones para los usuarios, más allá de la publicación de información estática y el uso de formularios básicos para solicitudes de información, lo que limita el desarrollo de servicios digitales orientados al ciudadano.
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		No se evidencia la implementación de medidas de seguridad informática propias en la Junta Distrital, más allá de las provistas por los servicios básicos de alojamiento web de la OGTIC, lo que limita la protección integral de la información y de los sistemas institucionales.
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia la consideración del impacto ambiental de las TIC ni del nivel de destreza requerido por los usuarios para su utilización, lo que refleja un nivel de madurez institucional que limita la incorporación de estos aspectos en la gestión tecnológica.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota	La Junta Distrital aprovisiona y brinda mantenimiento oportuno a sus edificaciones, oficinas, mobiliario, equipos electrónicos y materiales, lo que contribuye a la continuidad operativa y a condiciones adecuadas de	

vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	trabajo. EVIDENCIAS: FOTO: Fotografías de edificaciones, oficinas, 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.	La disposición de las oficinas es adecuada y la infraestructura presenta condiciones de seguridad, lo que favorece el desarrollo de las actividades institucionales en un entorno funcional y protegido. EVIDENCIAS: FOTO: Fotografías del palacio/instalaciones FOTO: Fotografías de los activos citados	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se evidencia la aplicación de una política de ciclo de vida de los activos dentro de un sistema integrado de gestión de instalaciones, lo que limita la planificación, mantenimiento y renovación eficiente de la infraestructura y los recursos físicos.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	La Junta Distrital dispone de espacios adecuados para la realización de actividades comunitarias, lo que facilita la interacción con la ciudadanía y el desarrollo de iniciativas sociales en el territorio. EVIDENCIAS: FOTO: Fotografías de las instalaciones de la Junta Distrital	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	La Junta Distrital aplica mantenimiento oportuno a los medios de transporte y equipos eléctricos, conforme a las necesidades operativas, lo que contribuye a su adecuado funcionamiento y a la continuidad de los servicios. EVIDENCIAS: DOC: Requisiciones de mantenimiento	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los	La edificación de la Junta Distrital cuenta con facilidades de acceso y organización de espacios, incluyendo una rampa en la entrada principal y un	

ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	área de parqueo ordenado para empleados y contribuyentes, lo que favorece la accesibilidad y la funcionalidad de las instalaciones. EVIDENCIAS: FOTO: Fotografías del parqueo FOTO: Fotografías del edificio frontal	
---	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		No se evidencia que la Junta Distrital disponga de un levantamiento formal de los principales procesos vinculados a las necesidades de la población, lo que limita la gestión orientada al valor para los ciudadanos y clientes.
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se evidencia la consideración de estándares de datos abiertos en el manejo de la información que realiza la Junta Distrital, lo que limita la transparencia, interoperabilidad y el aprovechamiento de los datos para la generación de valor público.
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		No se evidencia la realización de evaluaciones ni de otras acciones vinculadas a los procesos institucionales, como consecuencia de la ausencia de un levantamiento formal de los mismos, lo que limita la mejora continua y la gestión basada en procesos.

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 evidencia la identificación de los responsables o propietarios de los procesos institucionales, como consecuencia de la ausencia de un levantamiento formal de los mismos, lo que limita la asignación de responsabilidades y la gestión efectiva por procesos. No se evidencia la formulación de propuestas de simplificación de los procesos institucionales, como consecuencia de la ausencia de un levantamiento formal de los mismos, lo que limita la optimización de trámites y la mejora en la prestación de servicios.
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 evidencia la promoción de la optimización de los procesos mediante la innovación, como consecuencia de la ausencia de un levantamiento formal de los mismos, lo que limita la modernización y mejora de la gestión institucional.
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se evidencia la promoción de la optimización de los procesos a través de la innovación, como consecuencia de la ausencia de un levantamiento formal de los mismos, lo que limita la modernización y mejora continua de la gestión institucional.
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se evidencia el establecimiento de indicadores de resultado asociados a los procesos institucionales, como consecuencia de la ausencia de un levantamiento formal de los mismos, lo que limita la medición del desempeño y la toma de decisiones basada en resultados.
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar		No se evidencia la implementación de mejoras

la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		orientadas a garantizar la protección de datos en los procesos institucionales, como consecuencia de la ausencia de un levantamiento formal de los mismos, lo que limita la gestión adecuada de la información y el cumplimiento de buenas prácticas en materia de protección de datos.
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.	La Junta Distrital tiene identificados los principales servicios municipales que provee a la población, tales como la gestión de desechos sólidos, limpieza, embellecimiento y mantenimiento de la infraestructura vial, lo que permite orientar sus acciones hacia la atención de las necesidades básicas de la comunidad. EVIDENCIAS: FOTO: Fotografías de ejecución de los servicios citados	No se evidencia la gestión activa del ciclo de vida de los servicios, evidentemente tampoco realizándose acciones vinculadas al reciclaje y la reutilización.
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		No se evidencia el involucramiento formal de los grupos de interés ni de la ciudadanía en el desarrollo de la oferta de servicios municipales. Asimismo, no se constata la implementación de métodos para recopilar la opinión de los usuarios, tales como encuestas, mecanismos de retroalimentación, grupos focales o gestión

necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.		de reclamos, lo que limita la orientación de los servicios a las necesidades reales de la población.
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 la integración explícita de criterios de inclusión en el diseño y gestión de los servicios municipales, orientados a garantizar el respeto a la diversidad y la igualdad de género, lo que limita la equidad en la prestación de los servicios.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de	La Junta Distrital, aunque no dispone de un levantamiento formal de sus principales procesos, coordina su ejecución a través de mecanismos institucionales como la gestión presupuestaria con el equipo financiero y la autoevaluación CAF mediante el Comité de Calidad, lo que permite articular las acciones	No existe evidencia de que se realicen coordinaciones de procesos con otras organizaciones que tengan alguna vinculación con la prestación de servicios de la Junta Distrital.

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.	internas para el funcionamiento de la organización. EVIDENCIAS: FOTO: Fotografías de reuniones de coordinación REGISTRO: Listado de asistencia a reuniones de coordinación	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.		No se evidencia la realización de esfuerzos orientados al intercambio de datos con otras organizaciones, en coherencia con la ausencia de coordinaciones interinstitucionales, lo que limita la interoperabilidad y el aprovechamiento de información para la mejora de los servicios.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	La Junta Distrital mantiene una comunicación fluida con sus proveedores de servicios mediante canales como el correo electrónico y aplicaciones de mensajería, lo que facilita la coordinación operativa y la gestión de los servicios. EVIDENCIAS: REGISTRO: Capturas de correos electrónicos REGISTRO: Capturas de chats telefónicos	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se evidencia el fomento de procesos interdepartamentales ni de procesos comunes entre áreas, en coherencia con la ausencia de un levantamiento formal y mapa de procesos, lo que limita la integración y coordinación transversal dentro de la Junta Distrital.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se evidencia el establecimiento de estándares para el intercambio de datos ni de servicios, tanto a nivel interno como con socios externos clave, en coherencia con la ausencia de un levantamiento formal y mapa de procesos, lo que limita la interoperabilidad y la coordinación

		institucional.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	La Junta Distrital establece colaboraciones a nivel regional para la prestación del servicio complementario de agua potable cuando es necesario, lo que contribuye a garantizar la continuidad del servicio ante situaciones específicas. EVIDENCIAS: REGISTRO: Operativos con camiones de agua en coordinación con CORAASAN	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

1. Resultados de la percepción general de la organización respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes sobre la reputación e imagen global de la institución
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).		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre el enfoque del personal de la institución hacia el munícipe.

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).		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes sobre si se les toma en cuenta en los procesos de trabajo y de toma de decisiones.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la transparencia, apertura e información que pone a disposición de los munícipes, en términos de cantidad, calidad, transparencia, en sus medios digitales como portal web institucional y boletín digital.
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes sobre la ética de la institución, su integridad y la confianza que genera en ellos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes sobre la accesibilidad a los servicios físicos y digitales ofrecidos.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes respecto a la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la institución.
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios,		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes

munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		respecto a la variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades (negocios, munícipes, proveedores)
4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes respecto a las capacidades de la institución para la innovación.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes respecto al nivel de confianza que tienen en la institución y sus servicios.
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes respecto a la rapidez con la que responde la institución a las necesidades de los mismos.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de los munícipes respecto a los niveles de digitalización de la institución.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones del rendimiento respecto al tiempo de espera del ciudadano para obtener un servicio ofrecido.

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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones del rendimiento respecto al número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones respecto a los resultados de acciones tomadas para remediar las insatisfacciones de los ciudadanos con los servicios o con la institución.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones respecto al cumplimiento de las condiciones prometidas en los servicios ofrecidos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	SOBRE LA CANTIDAD DE CANALES DE INFORMACION: La Junta Distrital dispone de múltiples canales de información y comunicación, incluyendo página web institucional, redes sociales, boletín digital trimestral y mural físico, lo que favorece la difusión de información y la comunicación con la ciudadanía. EVIDENCIAS: FOTO/WEB: Fotografías y capturas de pantalla de los canales citados	SOBRE LOS RESULTADOS DE LA UTILIZACION DE LOS CANALES DE INFORMACION: La Junta Distrital no cuenta con mediciones de los resultados de la utilización de los canales de información de que dispone.
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	La Junta Distrital cumple con la publicación sistemática	

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.	y completa de la información requerida en materia de transparencia, garantizando su disponibilidad en los formatos y frecuencias establecidos por los indicadores del SISMAP Municipal, lo que fortalece la rendición de cuentas y el acceso a la información pública. EVIDENCIAS: WEB: Sección de transparencia del portal web institucional REGISTRO/WEB: Publicaciones mensuales (nóminas, lista de compras, ejecuciones presupuestarias EP1 y EP2, noticias, mural municipal) REGISTRO/WEB: Publicaciones trimestrales (ejecuciones presupuestarias EP3, EP4 y EP5, boletín digital	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No se evidencia el establecimiento de metas relacionadas con los servicios ofrecidos por la Junta Distrital, lo que limita la planificación, el seguimiento y la mejora del desempeño en la prestación de dichos servicios.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.		No se evidencia que la Junta Distrital esté trabajando en la compatibilidad de sus datos ni en la implementación de prácticas de datos abiertos, lo que limita la interoperabilidad, la reutilización de la información y la transparencia.
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La Junta Distrital organiza la prestación de sus servicios mediante horarios diferenciados según la naturaleza de los mismos, distinguiendo entre servicios de oficina y servicios de campo, lo que contribuye a una mejor gestión operativa y atención a las necesidades de la población. EVIDENCIAS: REGISTRO: Horarios de servicios de oficina (8:00 AM a 2:30 PM) REGISTRO: Horarios de servicios de campo (6:00 AM a	

	11:00 AM)	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.		No se evidencia la medición de los tiempos de espera de los servicios ofrecidos por la Junta Distrital, lo que limita la evaluación de la calidad del servicio y la identificación de oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.
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 existencia de mediciones que permitan determinar el costo de los servicios ofrecidos ni la contabilización del aporte de recuperación por parte de los ciudadanos, lo que limita la gestión eficiente de los recursos y la toma de decisiones basada en costos.
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.		No se evidencia la sistematización de la información relativa a los requisitos que los ciudadanos deben cumplir para solicitar los servicios ofrecidos por la Junta Distrital, lo que limita la claridad, estandarización y accesibilidad en la prestación de dichos servicios.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la		No existe evidencia de que para otros procesos, productos o servicios, haya un nivel de involucramiento de los ciudadanos en el diseño y la prestación de los mismos.

selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.		
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se evidencia la implementación de un sistema de recepción de sugerencias en la Junta Distrital, lo que limita la canalización de aportes ciudadanos y la mejora continua de los servicios.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se evidencia la medición de los esfuerzos orientados a la implementación de métodos nuevos o innovadores para la atención al ciudadano, ni de la satisfacción de los usuarios en la utilización de los servicios, lo que limita la evaluación de la calidad e innovación en la prestación de los mismos.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia la realización de mediciones formales relacionadas con temas de género y diversidad, tanto cultural como social, en el accionar de la Junta Distrital, lo que limita la incorporación de estos enfoques en la evaluación y mejora de la gestión institucional.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se evidencia la realización de encuentros con los grupos de interés orientados a evaluar cambios en sus necesidades, lo que limita la actualización de la oferta de servicios y su alineación con las demandas de la comunidad.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal:		
1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se evidencia la disponibilidad de productos y servicios digitalizados en la Junta Distrital, más allá de iniciativas en proceso para completar la información sobre los servicios municipales y el inicio previsto de procesos de certificación con la OGTIC en áreas como redes sociales y datos abiertos, lo que limita el desarrollo de servicios digitales orientados al ciudadano.
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.		No se evidencia la implementación de un modelo de gobierno electrónico que posibilite un flujo continuo de información entre la institución y los ciudadanos, lo que limita la interacción digital, la eficiencia en la prestación de servicios y la participación ciudadana.
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se evidencia el establecimiento de indicadores para medir las acciones implementadas en materia de transparencia, lo que limita el seguimiento, evaluación y mejora de estas prácticas.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores

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.		respecto a la imagen, el rendimiento general y la productividad de la Junta Distrital, lo que limita la identificación de áreas de mejora desde la perspectiva interna.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto a su nivel de involucramiento en la toma de decisiones, así como sobre el conocimiento y uso de la misión, visión y valores institucionales, lo que limita la gestión del compromiso organizacional.
3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.		Se constata la ausencia de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto a su nivel de involucramiento en la toma de decisiones, así como sobre el conocimiento y uso de la misión, visión y valores institucionales, lo que limita la gestión del compromiso organizacional.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto a temas como la ética y los posibles conflictos de interés.
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto a las vías de retroalimentación utilizadas por los supervisores —como consulta, diálogo o encuestas— para la mejora del desempeño, lo que limita la efectividad de los mecanismos de comunicación interna y desarrollo del personal.
6) La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia la realización de mediciones

La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.		sobre la percepción de los colaboradores respecto a la responsabilidad social de la institución, lo que limita la evaluación y fortalecimiento de este enfoque en la gestión organizacional.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto al nivel de apertura al cambio de la Junta Distrital, lo que limita la gestión del cambio organizacional y la identificación de resistencias internas.
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto a cómo el uso de la tecnología contribuye a mejorar su trabajo o la calidad del servicio ofrecido, lo que limita la evaluación del impacto de las TIC en la gestión institucional.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto al nivel de agilidad y flexibilidad de la Junta Distrital, lo que limita la evaluación de su capacidad de respuesta y adaptación organizacional.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto a la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, lo que limita la evaluación del liderazgo y la toma de decisiones en la Junta Distrital

2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto al diseño y la gestión de los procesos institucionales, lo que limita la identificación de oportunidades de mejora en la operación interna. EVIDENCIAS:
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto al reparto de tareas y al sistema de evaluación del personal, lo que limita la identificación de brechas en la gestión del desempeño y la equidad interna.
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto a cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la institución, lo que limita la gestión del aprendizaje organizacional y la transferencia de conocimiento.
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto al manejo de la comunicación interna y a las medidas de información en la Junta Distrital, lo que limita la evaluación y mejora de estos procesos organizacionales.
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconociendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto a las prácticas de reconocimiento del trabajo individual y de los equipos, lo que limita la evaluación de la efectividad de los incentivos y su impacto en la motivación.
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		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto a la disposición de la institución para cambiar, mejorar, emplear nuevas

nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		formas de satisfacer a sus ciudadanos.
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		Se observa ausencia de mediciones sobre la percepción de los colaboradores en relación con el ambiente de trabajo y la cultura institucional, lo que limita la identificación de factores que influyen en el clima organizacional y su mejora.
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto al grado en que la institución considera el equilibrio entre la vida laboral y personal, lo que limita la gestión del bienestar y la conciliación laboral.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto a la igualdad de oportunidades para progresar en la institución.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, lo que limita la identificación de oportunidades de mejora en el entorno laboral.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto a sus expectativas de crecimiento, el aprovechamiento de su potencial y el desarrollo sistemático de sus carreras, lo que limita la gestión del desarrollo profesional dentro de la Junta Distrital.
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.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones sobre la percepción de sus colaboradores respecto a la motivación y empoderamiento que sienten ellos para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la percepción de los colaboradores respecto a las oportunidades de capacitación que ofrece o gestiona la institución, lo que limita la evaluación de la pertinencia y efectividad de las acciones formativas.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:		No se evidencia la realización de mediciones

1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.		relacionadas con la retención, lealtad y motivación del personal en la Junta Distrital, lo que limita la gestión del talento y la implementación de acciones para fortalecer el compromiso organizacional.
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones del nivel de participación en actividades de mejora.
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		La Junta Distrital no cuenta con mediciones relacionadas con temas como conflictos de intereses, denuncias de corrupción.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		No se evidencia la medición de la frecuencia de participación voluntaria de los colaboradores en actividades relacionadas con la responsabilidad social de la institución, lo que limita la evaluación del compromiso social interno.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.		No se evidencia la realización de mediciones sobre las capacidades de los colaboradores para atender al ciudadano y responder a sus necesidades, lo que limita la evaluación y mejora de la calidad del servicio.

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño		No se evidencia la utilización de indicadores

del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.		vinculados al rendimiento individual, tales como índices de productividad o el análisis de resultados de evaluaciones de desempeño desagregados por género, lo que limita el seguimiento del desempeño y la toma de decisiones basada en datos.
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).		No se evidencia la realización de mediciones sobre el uso de las TIC por parte de los colaboradores para mejorar la eficiencia del trabajo, lo que limita la evaluación del impacto de la tecnología en la productividad institucional.
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.		No se evidencia la realización de mediciones relacionadas con el desarrollo de capacidades, habilidades y capacitación del personal, lo que limita la evaluación de la efectividad de las acciones formativas y la mejora continua.
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la frecuencia y el tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, lo que limita la evaluación de su impacto en la motivación y el desempeño del personal.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados de indicadores de la opinión de		

la sociedad/aliados respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).		No se evidencia la realización de mediciones sobre la opinión de la sociedad civil y aliados respecto al impacto de la Junta Distrital en la calidad de vida de los ciudadanos, más allá del cumplimiento de su misión, lo que limita la evaluación del valor público generado.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la opinión de la sociedad civil y aliados respecto a la reputación de la Junta Distrital como contribuyente al desarrollo local/global y a la sostenibilidad, lo que limita la evaluación de su impacto en estos ámbitos.
3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la opinión de la sociedad civil, ciudadanos y medios de comunicación respecto a la percepción general de la Junta Distrital, ni sobre su aporte al medioambiente y a la distribución equitativa de recursos entre las comunidades, lo que limita la evaluación de su reputación y del impacto de su gestión.
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		La Junta Distrital no cuenta con mediciones de la opinión de la sociedad civil y medios de comunicación respecto al aporte de la Junta Distrital al desarrollo económico de la comunidad y el país; y aspectos relacionados con la seguridad ciudadana.

acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.		
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la opinión de la sociedad civil y de los medios de comunicación respecto al impacto de la Junta Distrital en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad, lo que limita la evaluación de su contribución a estos principios.
6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.		No se evidencia la realización de mediciones sobre la opinión de la sociedad civil y de los ciudadanos respecto al nivel de apertura, disponibilidad, accesibilidad, transparencia y comportamiento ético del gobierno local, lo que limita la evaluación de estos aspectos en la gestión institucional.

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por		No se evidencia la realización de actividades orientadas a la preservación y mantenimiento de los recursos del medioambiente por parte de la Junta Distrital, lo que limita la incorporación de

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).		prácticas de sostenibilidad en su gestión.
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.	La Junta Distrital mantiene una relación estrecha con las juntas de vecinos , aunque no cuenta con un Consejo Económico y Social conformado.:	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).		No se evidencia la realización de mediciones sobre el grado e importancia de la cobertura recibida por los medios de comunicación, lo que limita la evaluación de la visibilidad institucional y su posicionamiento en la opinión pública.
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.		No se evidencia la implementación de acciones orientadas a apoyar la diversidad y a las personas socialmente desfavorecidas, como las personas con discapacidad, lo que limita la inclusión en la gestión de la Junta Distrital.

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No existe evidencia de que los colaboradores de la Junta Distrital participen en actividades filantrópicas.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.		No se evidencia que la Junta Distrital impulse el intercambio productivo de conocimientos mediante la organización de eventos como conferencias, coloquios u otras actividades similares, lo que limita el aprendizaje organizacional y la generación de valor compartido.
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).		Se constata la ausencia de programas orientados a la prevención de la salud y de accidentes dirigidos tanto a los munícipes como a los colaboradores, lo que limita la promoción del bienestar y la seguridad en el ámbito comunitario e institucional.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		Se identifica falta de acciones orientadas a fortalecer la responsabilidad social de la Junta Distrital, particularmente en materia medioambiental, lo que limita su contribución al desarrollo sostenible.
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se evidencia la existencia de un registro formal del voluntariado que colabora con la Junta Distrital, lo que limita la organización, seguimiento y aprovechamiento de estas contribuciones.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se evidencia la recopilación formal de información cuantitativa y cualitativa sobre los servicios y productos ofrecidos por la Junta Distrital, lo que limita el análisis del desempeño y la mejora de la oferta institucional.
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencia la existencia de mecanismos para medir el impacto de los servicios y productos de la Junta Distrital en la sociedad en general ni en los beneficiarios directos, lo que limita la evaluación de resultados y la toma de decisiones basada en evidencia.
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		Se observa ausencia de evaluaciones comparativas de los productos y resultados de la Junta Distrital, lo que limita la identificación de buenas prácticas y oportunidades de mejora a partir de referentes externos.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia la evaluación de los niveles de cumplimiento de contratos o convenios suscritos entre la Junta Distrital y otras autoridades, lo que limita el seguimiento de compromisos y la rendición de cuentas en la gestión interinstitucional.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia que la Junta Distrital impulse la realización de evaluaciones externas ni auditorías de desempeño, lo que limita la validación independiente de resultados y la mejora de la gestión institucional.

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia la realización de mediciones que orienten la implementación de acciones de innovación en los servicios y productos de la Junta Distrital, lo que limita la mejora y modernización de la oferta institucional.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No existe evidencia de que se haya impulsado explícitamente la implementación de reformas del sector público.

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se evidencia la definición ni el uso de indicadores para la gestión del conocimiento en la Junta Distrital, lo que limita la medición, seguimiento y mejora del aprendizaje organizacional.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	-	No se evidencia la mejora o innovación formal de los procesos institucionales, en coherencia con la ausencia de un mapa de procesos, lo que limita la optimización y modernización de la gestión.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se evidencia la obtención de resultados derivados de prácticas de benchmarking o benchlearning en la Junta Distrital, lo que limita el aprovechamiento de experiencias comparadas para la mejora de la gestión.
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se evidencia la realización de evaluaciones formales para validar el cumplimiento de las alianzas establecidas por la Junta Distrital, lo que limita el seguimiento y la efectividad de las relaciones interinstitucionales.

5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se evidencia la realización de mediciones específicas para evaluar el impacto de las TIC en el desempeño de la Junta Distrital, lo que limita la toma de decisiones y la mejora basada en el uso de la tecnología.
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Marzo 2026: Posición 110; 28.76% EVIDENCIAS: *Reportes en la plataforma del SISMAP MUNICIPAL - GESTION INTERNA.	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia la realización de evaluaciones ni auditorías internas en la Junta Distrital, lo que limita el control, la mejora continua y la detección de desviaciones en la gestión.
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		.
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La Junta Distrital lleva a cabo sus ejecuciones presupuestarias de acuerdo con lo presupuestado, cumpliendo con los pasos de rigor, en términos de aprobaciones, en caso de que se requiera modificación presupuestaria.	. No se evidencia que la Junta Distrital tenga definidos objetivos financieros de manera formal, lo que limita la orientación estratégica de la gestión económica y el seguimiento del desempeño financiero.

	EVIDENCIAS: * Ejecución presupuestaria 4to semestre 2025 reportada a CONTRALORIA	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia que la Junta Distrital realice análisis de costo-efectividad en la gestión de sus servicios y recursos, lo que limita la optimización del gasto y la toma de decisiones basada en eficiencia.

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.