

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

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

JUNTA DE DISTRITO MUNICIPAL GONZALO

FECHA:

20/ AGOSTO /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 I: LIDERAZGO

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	Se ha desarrollado un marco institucional participativo que incluye la misión y visión alineadas con la Estrategia Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Evidencias: foto de la misión, visión y valores	No se evidencia que esto fue realizado en talleres participativos con empleados y representantes de grupos de interés.
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El marco de valores ha sido formulado en concordancia con la misión y visión, respetando los principios constitucionales y aprobado por el Concejo de Regidores. Evidencias: (segundo y tercer trimestre del año 2024): Documento de valores institucionales, aprobación por el Concejo de Regidores.	
3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	Se han realizado reuniones periódicas y sesiones de socialización con todos los empleados y partes interesadas para comunicar la misión, visión y valores, utilizando diferentes canales de comunicación como reuniones, circulares y plataformas digitales. Evidencias: (segundo y tercer trimestre del año 2024):	

	Actas de reuniones, registro de comunicaciones internas.	
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 evidencian la revisión 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.
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 evidencian 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.
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Reforzamos la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de esta Junta Municipal, siempre tratándonos con respeto. Evidencias: talleres de manejo integrado de conflictos, liderazgo y trabajo en equipo.	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
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).	La Junta Municipal cuenta con su estructura aprobada expresada en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones Evidencia el manual de funciones y el organigrama.	
2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.	Se ha elaborado un manual de funciones que define claramente las responsabilidades por áreas. Este manual ha sido parcialmente socializado con algunos departamentos clave. Evidencias: (segundo y tercer trimestre del año 2025): Borrador del manual de funciones, registros de reuniones de socialización con departamentos clave.	
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 evidencias la definición de los objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.		No se ha establecido la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.

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 contamos 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.
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 contamos con 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.
7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	Se ha designado un Encargado del SISMAP Municipal, esta persona realiza mensualmente reuniones con los encargados de cada departamento para socializar los avances que se han logrado y así logramos transparentar nuestro gobierno local. Evidencia: foto de reunión de informes	
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.	La organización aplica los principios de gestión de la Calidad Total a través de la implementación del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación), lo que contribuye a la mejora continua de los procesos organizacionales. Evidencias: documentos de implementación del Modelo CAF, evaluaciones internas de calidad, y reportes de auditorías relacionadas con la gestión de calidad según los principios del CAF.	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.		No se Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Esta Junta Municipal cuenta con las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, siempre enfocándonos en gestionar proyectos y el trabajo en equipo colectivo.	

	Evidencias: fotos de socialización, certificado de taller trabajo en equipo.	
11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Mantenemos una efectiva comunicación externa con todos los grupos de interés e interno de este Distrito, a través de los medios de comunicación de mayor alcance en este Distrito. Evidencias: foto de redes sociales, fotos de reuniones de socialización, Facebook, pagina web.	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Mostramos nuestro compromiso con la innovación, promoviendo siempre la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados de esta Junta Municipal. Evidencias: Fotos de reuniones con los empleados, plantilla de evaluación.	
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.	La Junta Municipal Gonzalo comunica todas las iniciativas de cambios en la Institución y los efectos esperados a los empleados, esto lo realizamos previo a la implementación de esos cambios. Evidencias: fotos de reuniones, listado de participación, convocatoria.	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	Nuestro Director Municipal ha demostrado un compromiso con el bienestar del personal, promoviendo actividades de motivación y apoyo, como talleres y sesiones de formación para el desarrollo personal y profesional. Evidencias: Registros de talleres, encuestas de satisfacción del personal.	

2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	La Junta Municipal procura siempre predicar con el ejemplo, actuando siempre con responsabilidad sobre los objetivos y valores establecidos por la institución, trabaja la creación de equipos para mejorar integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, para lograr los objetivos establecidos. Evidencia: Foto de reunión de socialización, talleres	
3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	La Junta Municipal inspira a través de un ambiente de respeto y de liderazgo, buscando impulsar la innovación basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación en la institución, implementando la igualdad de oportunidades y las necesidades individuales y las circunstancias personales de cada empleados. Evidencia: estudios y diagnóstico de implementación de persona con discapacidad.	
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 Municipal Informa y consultas a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con esta Institución. Evidencia: fotos de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.	
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 Municipal empodera al personal y le brinda apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual en la Institución. Evidencias: talleres de capacitación, facturas de compras de computadoras y suministro.	

6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Esta Junta Municipal motiva, fomenta y empodera a los empleados, delega responsabilidades y competencias, incluyendo la rendición de cuentas cada año. Evidencia: Foto de reunión de rendición de informes, reconocimiento de pergamino y premios económico por su buen desempeño	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	Promovemos una cultura de aprendizaje para la estimulación de los empleados para que desarrollen sus competencias, se adapten y cumplan con nuevas demandas y requisitos para que puedan adaptarse a los cambios. Evidencias: Talleres de capacitación y reuniones con el personal.	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Reconocemos y valoramos los esfuerzos de cada empleado de esta Junta, tanto individuales como colectivos. Evidencia: foto de reconocimiento y premio económico.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Analizamos y monitoreamos las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluyendo las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartimos estos datos con la organización Evidencia: foto de reunión de presupuesto participativo, Plan de inversión Municipal	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	Desarrollamos y mantenemos una relación positiva con las autoridades políticas de la comunidad y buscamos trabajar en conjunto por bien de este	

	Distrito. Evidencias: Foto de reuniones con la dirigencia política Municipal	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Esta Junta identifica las políticas públicas relevantes para esta Institución y las incorpora a la gestión. Evidencia: Fotos de reuniones de participación, listado de participantes.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	La Junta Municipal alinea el desempeño de la Institución con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas. Evidencia: Foto de reunión de presupuesto participativo, listado de asistencia.	
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.).	Gestionamos y desarrollamos asociaciones con grupos de interés importantes en este Distrito, incluyendo a los ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y Juntas de Vecinos, trabajamos con otras autoridades públicas de la Provincia y entidades del sector municipal, Evidencia: foto de gestión y adquisición del camión de los bomberos, evidencia de aporte a la policlínica municipal	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participamos en actividades y trabajamos con asociaciones profesionales, organizaciones representativas y Juntas de Vecino donde nos enfocamos en el bienestar de la comunidad. Evidencia: Apoyo a la Junta de Vecinos del bosque en visita a Obras Publica.	
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	Promovemos la conciencia pública, manteniendo siempre la buena reputación y el reconocimiento de la Institución. Contamos con un desarrollo de publicidad centrándonos en las necesidades de la ciudadanía y los servicios que brinda esta Institucion.	

servicios que brinda.	Evidencia: Publicación redes sociales, foto sismap municipal	
-----------------------	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	La Junta Municipal analiza el ambiente, los cambios locales de la incidencia en la gestión Municipal, trabajando de las manos con el Concejo de vocales. Evidencia: foto de sesión ordinaria	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La Junta Municipal identifica todos los grupos importantes en este Distrito y realizamos levantamientos mensualmente de las necesidades y expectativas. Enfocándonos en darle prioridad a las necesidades más urgentes. Evidencias: PIM Municipal 2025, foto presupuesto participativo, foto de reunión con organizaciones municipales.	
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.	La Junta Municipal trabaja con los sectores de esta comunidad para revisar y definir las estrategias efectivas en beneficio del Distrito, siempre con la participación del Concejo de vocales. Evidencias: fotos de sesiones mensuales, Presupuesto Municipal, Acta de concejo.	
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		No se evidencia el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos), por

FODA, gestión de riesgos, etc.		ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	Trabajamos e implementamos de que la ciudadanía pueda consultar a través de la publicidad de los actos, los procesos de cabildo abierto y la planificación del presupuesto participativo Evidencia: listado de asistencia y fotos de reuniones de cabildo abierto	

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 el Desglose de 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).
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 el Involucramiento de 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.
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.	Incentivamos que la comunidad participe en la elaboración del presupuesto participativo de este Distrito, implementando los mecanismos correspondientes para garantizar un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución. Evidencia: Acta de cabildo abierto, listados de	

	asistencia y fotos.	
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 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.
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 evidencia 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.
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.	Contamos con la disponibilidad de recursos para la implementación efectiva del presupuesto anual, plan anual de compras y las licitaciones correspondientes. Evidencia: Presupuesto Anual, Plan anual de compras.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	Implantamos estrategias y las planificamos, en caso de urgencia se reúne al comité de calidad de nuestra organización que define las prioridades. Evidencia: Fotos de obras presupuestadas. Fotos de emergencias Documentación que avale los procesos	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	El Comité de Calidad junto al despacho administrativo realiza las estrategias operativas a presentar a los líderes de apoyo de los planes creados por consultas. Evidencia:	

	Presupuesto Asamblea general Presupuesto participativo	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	Comunicamos de forma eficaz los objetivos y planes porque involucramos a todos los actores en los mismos. Evidencia: Fotos de trabajos en las oficinas Fotos de informes presentados y también la documentación elaborada.	
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.	La junta realiza asamblea con los diferentes puntos de Interés, así como el presupuesto participativo. Evidencia: Reuniones, lista de asistencia y fotos.	
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.	Los métodos de monitoreo de nuestra institución se realizan con las entregas de los resultados de los trabajos con cada responsable. Evidencia: Foto de asamblea de evaluación de logros, actas de asamblea y registro de participantes.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Esta institución está dividida por departamentos y cada uno dotado con herramienta tecnológica, que son utilizada para el crecimiento del personal y así poder brindar un mejor servicio a cada ciudadano de este distrito. Evidencia: Fotos de los departamentos	

	Fotos de las herramientas	
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.		No se evidencia
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de ejecución a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Crea de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados para implementación de planes e innovaciones. Evidencias: Fotos, reuniones toma de ideas de los participantes Actas de sesiones	
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.	Planificamos el uso de los recursos sujetos a cambios y nos preparamos en caso de emergencias. Evidencia: Taller ministerio de economía Presupuesto	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.		No se evidencia

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	La Junta Municipal, realiza un análisis de las necesidades del personal a través, de los encargados de los diferentes departamentos,	

estrategia de la organización.	teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos, implementando estrategias para el buen desempeño de los empleados de la junta Municipal. Evidencia: Designacion del personal necesario. Fotos de reuniones. 3-Registros 4-Informes.	
2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	A través de recursos humanos se toman en cuenta las competencias del personal a la hora del reclutamiento, se evalúan con la asignación de responsabilidades en áreas específicas dando el seguimiento y trato necesario mediante ese departamento. Evidencia: Evaluación de desempeño.	
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 ha medido
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	La mayoría de nuestros Enc. departamentales están seleccionados acorde con las competencias de la institución para cumplir con la misión, visión y valores de la organización Evidencia: Hoja de vida.	
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se le da la oportunidad al personal de la institución para que se desarrolle mediante capacitaciones, talleres y charlas. Se le busca los canales para que hagan carrera profesional en áreas específicas. Evidencia: Acuerdo con universidades e instituciones técnicas.	

6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.	El Dpto. Recursos Humanos asume la responsabilidad de la selección, asignación y desarrollo de las capacidades de los servidores para que puedan adecuarse a sus tareas y responsabilidades institucionales. A los empleados se les ha otorgado incentivos por el esfuerzo realizado en tareas asignadas Evidencias: Plan anual de Capacitación 2024, Evaluación del desempeño por competencias del servidor público Copia de cheques	
7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Realizamos en conjunto con el MAP y el INAP entre otros organismos los mecanismos y guías de estrategias y organización y desempeño del personal. Evidencia: Fotos de talleres Listado de participación	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	La Junta Municipal de Gonzalo cuenta con la misión, visión y objetivos definidos. Capacitamos a los colaboradores para desarrollar sus talentos. Evidencia: La Misión, visión y objetivos colocados en	

	lugares estratégicos, Certificados de estudios	
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.	La Junta Municipal de Gonzalo cuenta con su plan anual de capacitación, con el cual desarrollamos las capacidades y competencias de nuestros colaboradores. Evidencias: Plan anual de capacitación y certificados de estudios 2025	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	El departamento de Recursos Humanos al momento de realizar la inducción a un nuevo colaborador le entrega el manual de funciones. Evidencia: Acuse de recibo.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.	Hemos movido algunos empleados de su puesto según sus habilidades desarrolla durante el trabajo que están ejerciendo, le hemos hecho cambios de funciones. Evidencia: fotos de nombramientos Nomina	

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 Gonzalo cuenta con un plan anual de capacitación. Evidencia: Plan anual publicado en nuestro portal web como también en el indicador.	
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.	Cada año realizamos el Plan Anual de Capacitación y es desarrollado junto con la coordinación de MAP y el INAP, este plan se realiza mediante la aplicación de la Detección de Necesidades la cual nos permite identificar las áreas de mejoras e impartir capacitaciones. Evidencia: Plan anual de capacitación 2025 Certificados de estudios	
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.	Mediante la formación de los colaboradores hemos obtenidos, beneficios notorios ya que han aumentado su capacidad en el área de trabajo y han transmitido a sus compañeros los conocimientos. Evidencia: Plan anual de capacitación 2024 Certificados de estudios	
10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	La encargada de recursos humanos se encarga de convocar al personal para brindar la retroalimentación de su evaluación de desempeño. Evidencia: Fotos de asamblea y listado de participación. 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 Gonzalo reúne a sus empleados de manera frecuente, para evaluar el avance en la asignaciones de tarea y escuchar sugerencias sobre la técnica más efectiva para alcanzar los resultado proyectados. Evidencia: Fotos de las reuniones. Listado de asistencias.	
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.		No se evidencia
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.	La Junta Municipal de Gonzalo realiza reuniones durante todo el 2025 con los encargados departamentales y empleados donde se hacen consenso y acuerdos se revisan los planes y objetivos a seguir. Evidencia: Registro de asistencia Fotos	
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	Todos los departamentos y empleados están debidamente identificados. Evidencias:	

	Carnet e uniformes. Fotos de las oficinas con su identificación.	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.		No se evidencia
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	Se evidencia las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización con los activos aires acondicionados, luz blanca adecuada herramientas de trabajo, materiales y seguridad en las puertas, se le asegura tranquilidad con el pago de la TSS al 100% de algunos de los empleados. EVIDENCIA: Pago TSS - Reporte de Riesgo Laboral 2025	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a	Tenemos horarios flexibles y adaptados a los empleados y la división de las tareas y equipos por departamentos. Evidencia: Fotos de calendarios de trabajo.	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	La junta distrital Gonzalo le otorga a sus empleadas por maternidad tres meses con la asistencia necesaria. Licencia de maternidad	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se evidencia la atención prestada con el procesos y trámites de pensiones a los servidores que pasan de los 60 años de edad o que ya están en discapacidad	

	para desempeñar sus funciones EVIDENCIA: Acuse a la carta enviando la relación de los Envejecientes a FEDODIM	
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 a sus empleados tanto con premios metálicos y efectivos. Sea hacen compensaciones a través de torneo baloncesto para fortalecer la actividades culturales y deportivas. Evidencia: Fotos de entrega de premios. Fotos de trofeo deportivo.	
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.		No se evidencia

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de	La Junta Distrital Gonzalo, Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, entre esta podemos mencionar la junta de vecinos, proveedores, universidades, etc. Evidencia: Fotos Facturas	

Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.		
2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.		No se han fortalecido los mecanismos de monitoreo necesarios para evaluar el impacto a largo plazo de estos acuerdos en la comunidad y el medio ambiente.
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No se han establecido metodologías claras para definir roles y responsabilidades en las alianzas, mejorando su eficacia y asegurando una gestión estructurada.
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.
5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Aseguramos los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. Evidencias: contrato de ejecución de obras, fotos de procesos de Licitaciones y Comparación de precios	

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		No se evidencia

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.		
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 se evidencia
3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.		No se evidencia

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	Hemos alineado la gestión financiera con los objetivos estratégicos de manejar los recursos de una forma eficaz y eficiente, mediante el presupuesto general anual, siempre dando cumplimiento a la ley 176-07, las leyes de compras y contrataciones y la Ley general de presupuesto Evidencias: (primero, segundo y tercer y cuarto trimestre del año 2025): Presupuesto anual.	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.		La Junta Municipal aun no dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo.
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos	La Junta Municipal realiza envíos trimestrales a Contraloría y Cámara de Cuentas para las evaluaciones	

financieros y no financieros.	periódicas de los riesgos financieros. Evidencias: Acuses de recibos de entrega de informes financieros.	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.	Existen sistemas de control y evaluaciones para la eficaz y eficiencia del gasto. Evidencias: Estados Financieros y Presupuesto Anual.	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.		No se ha introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	La Junta Municipal Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras con el funcionamiento del departamento de Contabilidad, pero las equilibra con el control financiero centralizado. Evidencias: fotos departamento de tesorería y departamento de Contabilidad	
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).	Mantenemos la transparencia financiera, publicando la ejecución presupuestaria , en la página web de la Junta Municipal y en el mural informativo, cargando siempre las informaciones presupuestaria de forma sencilla y de manera que la ciudadanía tenga acceso garantizado, cumpliendo con los tiempos establecidos por los órganos rectores. Evidencias: foto de mural informativo, publicación pagina web e informes financieros 2025	

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.	Hemos Creamos una organización centrada en el aprendizaje, proporcionando al equipo, el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización en todos los procesos administrativos. Evidencias: certificado de talleres impartidos por Inap y fotos	
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 monitorea ni se garantiza eficazmente que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y utilizada de manera adecuada, comprometiendo su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	En Junta Municipal aprovechamos las oportunidades de la transformación digital y así aumentamos nuestros conocimientos para poder organizar y potenciar las habilidades en la tecnología. Evidencias: talleres y capacitación virtuales	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Hemos establecido redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos Evidencia: foto unidad móvil infotep	
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.	Mantenemos actualizada la página web y redes sociales de la Junta Municipal para que los ciudadanos tengan las informaciones actualizadas, también se socializan las informaciones entre los grupos de interés. Evidencias: fotos páginas web, redes sociales y reuniones de grupo de socialización	

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.	No se tomado en cuenta el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma
--	---

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Diseñamos la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos y en valor a la necesidad de institución. Evidencia: factura de pago de internet, teléfonos y computadoras.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Monitoreamos y evaluamos sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto para el buen funcionamiento de la gestión. Evidencias: facturas de adquisición de equipos.	
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.)		Nos hemos implementamos de las 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.)
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.	Utilizamos la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración, la participación, digitalización de la información relevante para la organización y el buen trabajo de los empleados. Evidencias: fotos de empleado utilizando la tecnología.	
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		No se evidencia

para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	Utilizamos la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración, utilizamos los servicios o herramientas en la nube, la participación, digitalización de la información relevante para la organización Evidencias: solicitud a la ogtic.	
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 ha tomado 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.

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	Se ejecuta siempre el mantenimiento oportuno, efectivo y eficiente de todas las instalaciones de los edificios de la Junta Municipal, las oficinas, la energía eléctrica, mantenimiento de los vehículos, los mobiliarios para el buen funcionamiento de esta institución. Evidencia: Presupuesto Anual, Informes Trimestrales.	
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.	Nuestras instalaciones se encuentran en la parte urbana de este Distrito. También creamos los mecanismos para llegar a las personas que por cualquier razón o circunstancias no pueden llegar a nosotros puedan obtener nuestros servicios. Evidencia: Fotos del Palacio Municipal	

3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se ha 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
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Aseguramos la disponibilidad de nuestras instalaciones y espacios públicos de cara a las actividades comunitarias. Evidencias: fotos de reuniones y actividades en el salón de sesiones y salón de reuniones	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	Mantenemos el buen uso, eficiente y responsable de todos los vehículos y los recursos energéticos de esta Junta Municipal, evitando el deterioro por excesos de uso innecesario. Evidencia: factura y pago de mantenimiento, designación Encargado de transportación	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.	Garantizamos la buena accesibilidad física a nuestros edificios, cumpliendo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos que nos visitan, contamos con estacionamiento, transporte público, nuestras instalaciones cuentan con rampa, asegurando el adecuado acceso para personas con alguna discapacidad Evidencias: fotos del estacionamiento y rampa para personas con discapacidad	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
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.		Aun no se a trabajado el mapeo, descripción y documentación de 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
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se ha diseñado, ni se ha implementado el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)	La Junta Municipal analiza y evalúa los procesos, se reúne periódicamente para dar respuesta de inmediato a los posibles riesgos que se puedan presentar y así evitar que se vean afectado el funcionamiento de los procesos , manteniendo siempre una partida presupuestaria para ejecutar dicha acción. Evidencia: foto de servicios municipales , reuniones, presupuesto anual.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No se han identificados a los propietarios del proceso.
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.	La Junta Municipal Gonzalo Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales. Evidencias: foto de sesiones	
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 ha impulsado la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.

7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se ha establecido 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. Evidencias: Buzón de sugerencias
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Revisamos y mejoramos los procesos para garantizar la protección de los datos de la Junta Municipal.). Evidencias: factura Ogtic	

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.		No hemos identificado y diseñado los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el 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 necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.	Desarrollamos ofertas de servicios involucrando a los ciudadanos y grupos de interés incluyendo las juntas de vecinos en el diseño, entrega y mejora de los servicios municipales, así mantenemos el desarrollo de estándares de calidad en la gestión Municipal. Evidencias: foto de reuniones sectoriales.	

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 ha considerado los 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.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos).		No se Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.	Coordinamos los procesos dentro de la institución. Trabajamos en conjunto los procesos de preparación como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área de esta Institución, mantenemos una coordinación externa con otras instituciones gubernamentales de gobierno local en la región. Evidencias: foto de trabajo, listado de participación	

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 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 dependientes entre diferentes instituciones.
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)	Se han creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Evidencias: foto reuniones Juntas de Vecinos, Fotos y listado reunión presupuesto participativo.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	Incorporamos las condiciones necesarias y motivamos para que la direcciones y los empleados de esta Junta Municipal creen procesos inter-interinstitucionales de servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes Evidencias: fotos de trabajos en equipo, Foto de participación en actividades interinstitucionales	
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 ha acordado 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.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Utilizamos las asociaciones en diferentes niveles de gobierno, trabajamos con coordinación con las diferentes instituciones para permitir la prestación de servicios coordinados Evidencias: fotos y listado de participacion	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

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

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		No se ha medido
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 Municipal enfoca el personal de este gobierno local a trabajar proyectado a los munícipes. Tomamos la opinión de los munícipes sobre los servidores de esta gestión 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 a cada munícipe al momento de solicitar nuestros servicios Evidencias: foto de mural y buzón de sugerencia	
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 Municipal da Participación a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización, trabajamos de las manos con las Juntas de Vecinos. Evidencias: foto mesa de trabajo, plan inversion municipal	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de	Transparentamos la información proporcionada por la institución. Tomamos en cuenta la opinión de los munícipe sobre la disponibilidad de la información y sus	

la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	canales disponibles: siempre tomando en cuenta la cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada a la comunidad y los grupos interesados, etc. Evidencias: mural informativo y pagina web de la institución	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se ha medido

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.	En 2016 entregamos dos autobuses para transporte escolar disponible para el 100% de los niños de las escuelas públicas y privadas de este Distrito; asimismo proveemos transporte ocasional para actividades ocasionales. Contamos con las instalaciones adecuadas, rampa para personas con discapacidad y un horario adecuado para todos los munícipes. Evidencias: Fotos de Autobús escolar rotulado, Fotos de solicitudes de transporte a esta Institución, foto palacio municipal.	
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.	Se evidencia el cumplimiento de los Planes de Barrido y Recogida de los Desechos Sólidos, servicios funerarios Evidencias: fotos camiones de recolección de los desechos y fotos servicios ofrecidos en la funeraria municipal	
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se ha medido

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.	Se han implementado algunas mejoras en los servicios, como la recolección de los desechos sólidos, actualmente estamos implementando la adquisición de otro camión compactador para la mejora del servicio. Evidencias: nómina del personal de limpieza y fotos de los camiones.	
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 Municipal ha generado confianza de los munícipes y la consistencia en la provisión de servicios básicos y la transparencia en la comunicación con la comunidad. Evidencia: Foto Mural, buzón de sugerencias, encuesta satisfacción de los Munícipes	
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.	Tomamos en cuenta la opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades. Evidencia: Solicitud al SAIP, buzón de sugerencia, portal institucional	
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se ha medido

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	Agilizamos el Tiempo de espera para medir 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 Evidencia: foto de oficina de libre acceso a la información pública.	

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.	Cada mes realizamos reporte de las quejas y sugerencias realizadas, al 100% de ellas son respondidas en un periodo de 1-15 días hábiles. Evidencias Oficina de acceso a la información pública, formulario y estadística mensual	
3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.		No se han medido los 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.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.	Cumplimos con los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados. Evidencia: portal de transparencia.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La Junta Municipal de Gonzalo cuenta con una red de canales informativos para mantener enterados a los munícipes de todas las ejecuciones de la institución, los cuales han sido satisfactorios para mejorar la calidad de los servicios. Evidencias: página de Facebook, Instagram, portal web, teléfonos y buzón de sugerencias	

2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.	Tenemos disponibilidad y exactitud de la información. Toda la información esta publicada en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, cargada mensualmente t trimestralmente. Evidencias: portal web, puntuación sismap municipal	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No disponemos de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	Trabajamos días a días para seguir fortaleciendo el alcance de la entrega de datos abiertos. Evidencias: portal de transparencia, foto de oficina de acceso a la información pública.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Tenemos horario de atención de los diferentes servicios departamentales en nuestras plataformas digitales (pág., web de la institución, Facebook,) y las oficinas están disponibles de 8 a.m. a 3 p.m. Evidencias: Pagina web, redes sociales, mural informativo	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	El horario de prestación de los diferentes servicios que brindamos en la Junta Municipal dependerá de la urgencia del solicitante. Evidencias: redes sociales de la institución, página web, mural informativo.	
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.	El área de impuestos y cementerios han realizado un análisis detallado de los costos de esos servicios, lo que ha permitido ajustar tarifas de manera justa. Evidencias: foto de departamento de caja y tarifario de planeamiento urbano.	
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan	Disponemos de la información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Evidencia: Oficina de la Información Publica, redes	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del proceso, qué cantidad se abstiene de participar.	Los grupos se interesan en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, actualmente trabajamos lo que es el presupuesto participativo con las comunidades convocadas y beneficiadas. Evidencia: acta de asamblea, plan de inversión municipal 2024	
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Mensualmente hacemos un informe de las solicitudes, quejas y sugerencias recibidas en nuestra Institución. Evidencias: Oficina de acceso a la información pública, buzón de sugerencias y portal web.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se ha medido.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se ha medido

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 ha medido
---	--	-----------------

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 ha medido
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 ha medido
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Medimos la transparencia de las informaciones. Teniendo resultados de los indicadores que se han establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	

	Evidencias: portal de transparencias, oficina de acceso a la información pública.	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.	Las personas encuestadas califican con "avance significativo" a las acciones dirigidas por esta Junta Municipal para mejorar los resultados de solicitudes, informaciones y prestación de servicios. Evidencia: Encuesta, reuniones comunitarias, Buzón de sugerencias	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		No se ha medido
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.	Hemos involucrado a cada departamento en la Participación de las actividades de mejora. Se toma en cuenta la opinión de los empleados sobre las actividades de mejora de la Institución, como en la autoevaluación con el Modelo CAF donde se involucró un 50% de los servidores. Evidencia: foto mesa de trabajo	

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.	El personal se ha capacitado sobre posibles conflictos de intereses que se puedan presentar en la Institución. La opinión de los empleados sobre la importancia del comportamiento ético y la integridad de la Junta Municipal es fundamental para ofrecer servicios de calidad a los municipios.. Evidencia: certificados y fotos de capacitación impartidos por Infotep	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se ha medido
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la responsabilidad social de la entidad municipal.	Se evidencia la participación del 96% de las personas en las actividades de mejora con el apoyo masivo de los ciudadanos a las actividades de mejora de la institución como es el caso de las obras municipales. De igual forma hemos realizado operativos de limpieza, fumigación, orientación en los cuales los grupos de interés han brindado su apoyo. EVIDENCIAS: Solicitud de colaboración , Carta de invitación ,Fotos de reuniones	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se ha medido
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.		No se ha medido 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.
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se ha medido la agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.	Contamos con la capacidad de los altos y medios Directivos para dirigir la organización, 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. Evidencia: evaluación del desempeño laboral 2024.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se ha medido
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.	Se trabaja la distribución de tareas y contamos con un sistema de evaluación de los empleados. Tomamos en cuenta la opinión del personal sobre cómo se distribuye el trabajo en la Institución y cómo se evalúa el rendimiento de los empleados de esta Junta, un trabajo ejecutado por el departamento de Recursos Humanos donde se evalúa el 95% de los servidores de la Junta. Evidencias: sistema de evaluación del desempeño laboral.	
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se ha medido
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se ha medido

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.	La Junta Municipal reconoce y toma en cuenta la calidad en los esfuerzos individuales y de equipos de trabajo de empleados de la institución y hace reconocimiento por los logros obtenidos. Evidencia: fotos de reconocimientos a los empleados destacados en su funciones, fotos de viajes de recreativos.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		No se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos

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.	En la Institución se trabaja en un ambiente organizado se toma en cuenta la opinión del personal al momento de medir la satisfacción de los departamentos y la condiciones laboral. Evidencias: fotos de cada departamentos, fotos de actividades en equipos	
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.	Se evidencia la flexibilidad de horario para los empleados, tomando en cuenta la vida personal y laboral, contamos con la cotización de la seguridad social, preservando siempre la salud de los colaboradores. La opinión del personal es fundamental para mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas cotidiana. Evidencias: reuniones de trabajo, pago de la seguridad social. Certificado de estudios	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se ha medido
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.	Valoramos y tenemos las instalaciones y las condiciones ambientales adecuadas para que los empleados puedan realizar mejor el trabajo. Realizamos reuniones permanentemente del personal donde escuchamos las sugerencias y opiniones sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos, eso es importante para nosotros. Evidencias: foto del palacio Municipal y oficinas	

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.	Nos enfocamos en el desarrollo sistemático de carrera y competencias de los empleados. Valoramos y colaboramos para que sus posibilidades de carrera en la entidad municipal crezcan, y que tengan las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento profesional. Evidencias: Certificados de capacitaciones y talleres de Inap e Infotep, títulos universitarios, presupuesto anual	

2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		No se ha medido
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.	La Junta Municipal da el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. Solicitamos la opinión de los empleados sobre las capacitaciones que ofrece y consigue la Junta Municipal para ellos. Evidencias: certificados de talleres, Diplomas de Diplomado en Compras y Contrataciones, Diplomas de Universidad Unefa	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renunciaciones de personal, etc.		No se ha medido
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.	Existe un nivel de participación en actividades de mejora, un 90% de los empleados convocados a actividades del gobierno local asisten a las actividades. Evidencias: convocatoria, fotos	
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se ha medido

4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.	Existe una frecuencia de un 90% de la participación voluntaria de los empleados en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la Junta Municipal Gonzalo. Evidencias: convocatorias, fotos de participación	
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 ha medido

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.	Se miden los indicadores relacionados con el rendimiento individual de cada empleado, se mide índices de productividad, los resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros. Evidencias: Evaluación de desempeño laboral 2024	
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).	Se miden los indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación en esta Institución, evaluando la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente. Actualmente contamos con computadora en todos los departamentos. Evidencias: factura de compra de computadora, foto de personal usando la tecnología.	

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 ha medido
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.	Se mide Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y colectivo, se reconoce el buen trabajo de los empleados, el empleado recibe un reconocimiento de 5,000 pesos adicional a su salario. Evidencia: fotos de reconocimiento, foto de cheque de pago. Evaluación de desempeño laboral	

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

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.	Medimos a través de resultados el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia de la Junta Municipal, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Tomando en cuenta la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones de la junta de distrito municipal, promoviendo la participación de todos los sectores del distrito municipal Gonzalo, rendimos cuentas, nos enfocamos en la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades, ideales religiosos, entre otros. Evidencias: rendición de cuentas 2025, informe trimestrales 2025, presupuesto 2025, fotos de participación.	
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 ha medido

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).		No se ha medido
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.		No se ha medido
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.).	Se mide por medio de las redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local , el grado e importancia de la positividad y negatividad recibida de publicaciones a favor y en contra de los servicios que ofrecemos en esta Junta Municipal. Evidencias: redes sociales, fotos de medios digitales, contrato televisivo	

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 ha medido
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No se ha medido
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 ha medido.
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No se ha medido a
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se ha medido

9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.	Se mide el número de voluntarios que realizan actividades de colaboración con la Junta Municipal Gonzalo. Actualmente contamos con un promedio de 64 voluntarios que trabajan de las manos con la Institución. Evidencia: nomina cuerpo de bomberos, reuniones Juntas de vecinos, defensa civil.	
---	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal:		No se ha medido
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se ha medido
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se ha medido
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

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:		No se ha medido
1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido
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 ha medido
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se ha medido
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 ha medido
6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).	Se evidencia la Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking). Evidencias: puntuación SISMAP Municipal	
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha medido
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de		No se ha medido

gestión u otros.		
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Se evidencia el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. Evidencias: ejecuciones presupuestarias cargadas en Digepres y Sismap Municipal	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se ha medido

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.