



**GUIA CAF 2013  
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

**FECHA**

**SEPTIEMBRE 2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## **INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.**

### **Evaluación Individual.**

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
  6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
  7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li>   <li>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</li>   <li>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</li>   <li>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-</li> </ol>	<p>La misión y visión del MINERD se formuló con la participación y socialización de algunos grupos de interés relevantes, en el año 2011 y fue actualizada en el año 2017 a raíz de la elaboración del nuevo Plan Estratégico 2017-2020.</p> <p>El MINERD cuenta con una estrategia de comunicación y de divulgación, de la filosofía Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Divulgación de la filosofía.</p> <p>El MINERD cuenta con un portal web institucional disponible a todos los usuarios clientes en la que están colgadas la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Marco de valores Documento.</p>	<p>No se evidencia que desde el 2017-2020 no se ha reformulado la misión, visión, ni todos los grupos de interés y empleados fueron tomados en cuenta en la formulación y actualización de la misión y visión.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No ha sido internalizada y dada a conocer efectivamente a los colaboradores y empleado La filosofía institucional.</p> <p>No está establecida en el plan estratégico la periodicidad para la revisión de la misión, visión y enunciados estratégicos.</p>

<p>culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Para la prevención de actos no éticos, se creó el comité de Ética y el código de ética Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Comité de ética.</p> <p>Para la prevención de la corrupción, El MINERD cuenta con una política de Institucionalidad transparente y efectiva. Se publican en la página del MINERD los avisos de licitaciones y otros aspectos relacionados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Normativas de Compras y Contrataciones.</p> <p>Se desarrollan iniciativas (reuniones, actividades) donde se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b> Minutas de reuniones.</p>	
--	---	--

## SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Fortalecimiento RR-HH: contratación SIGIL, Manual de procedimiento de Recursos Humanos, Manual de cargos, Acuerdo de desempeño. Actualización de estructura en proceso de aprobación en el MAP.</p>	<p>No se evidencia</p>
<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>El Plan Estratégico del MINERD cuenta con indicadores definidos para cada objetivo o meta. Se han creado diferentes comisiones de seguimiento a los acuerdos de colaboración interinstitucional.</p>	<p>No se evidencia la implementación de una política de género en la educación dominicana.</p>
<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced</p>	<p><b>Evidencias:</b> Cooperación Técnica DR-TI155. Ver SISMAP.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional oficinas administrativas de conformación de comisiones; planes de trabajo; minutas de reuniones. Orden Departamental No.33-2019.</p> <p>El MINERD cuenta con el Sistema de Información para la Gestión Escolar en la República Dominicana SIGERD. Como base de datos estadística del Sistema Educativo,</p>	<p>No contamos con un sistema que integre y permita dialogar la información producida en el MINERD.</p>

<p>Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>crea alertas tempranas y permite la toma de decisiones.</p> <p>Existen iniciativas orientadas a fortalecer el Sistema Nacional de Control Interno (SINACI) establecida por la Ley No. 10-07.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plataforma informática del SIGOB; plataforma informática del SIGERD</p> <p>En el MINERD, se aplica el modelo de Autoevaluación de la Calidad CAF.</p> <p><b>Evidencias:</b> Registros de participantes en la capacitación CAF, Conformación del comité de calidad institucional, minutas, Circular de designación del nuevo Comité de Mejora de la Sede Central del MINERD.</p> <p>El MINERD tiene avances significativos en la implementación de un Sistema Informático para la Gestión Documental. A nivel departamental, cuenta también con sistemas de gestión a través de Burocracia Cero.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plataforma de Sistema de Gestión Documental de la empresa Nextel Comunicación, Inc.; Dynamic; AX, Plataforma de Pruebas Nacionales.</p> <p>En procura del trabajo en equipo, se establecen cada semana espacios para la socialización, planificación, elaboración de cronogramas, distribución, ejecución de tareas por equipos y rendición de cuentas. Contamos con la unidad impulsora, equipo</p>	
---	---	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>de trabajo para impulsar los proyectos Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes, agendas de reuniones, remisión de estructura organizativa al MAP.</p> <p>Se han dado reuniones informativas dirigidas al personal directivo y técnico, para dar a conocer los cambios de la estructura organizativa institucional y la reorganización de las direcciones y autoridades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias; Correos electrónicos, Lista de participantes; Telegramas.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No contamos con una estrategia que promueva la cultura de innovación y mejora continua, que nos permita innovar de manera integral y conjunta en beneficio de un objetivo común.</p> <p>No se comunica los cambios a todos los empleados.</p>
--	---	--

**SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Las máximas autoridades en consonancias han predicado con el ejemplo tomando iniciativas, para el logro de los objetivos.</p>	



<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Minutas de reuniones; conferencias dictadas, Marco Legal y notas de prensa.</p> <p>Se predica con el ejemplo, en conjunto con la máxima autoridad promoviendo una cultura de confianza y respeto mutuo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Programa “Una Cultura de Paz”; Actas de reuniones; minutas de reuniones; cronogramas de trabajo.</p> <p>El MINERD cuenta con una estrategia de Comunicación desde la Dirección de Recursos Humanos de RR-HH orientada a informar a sus empleados sobre las acciones claves desplegadas por la gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias; correos electrónicos; actas; minutas; listados de asistencia a reuniones; fotografías; notas de prensa, circulares, orden de departamentales, encuesta de clima laboral.</p> <p>El MINERD provee de forma oportuna las herramientas necesarias a los empleados, para el logro y consecución de los objetivos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos de desempeño; Talleres de capacitación; Convocatorias.</p> <p>En algunas áreas se promueven los espacios de retroalimentación con sus equipos.</p>	<p>No en todas las áreas se retroalimentan a todos los empleados, para la mejora del desempeño.</p>
---	---	---

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Correos electrónicos, mensajes vía WhatsApp, comunicación escrita.</p> <p>Se promueve la delegación de responsabilidades sobre proyectos y tareas, por parte de los directivos a su personal.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correos electrónicos, mensajes vía WhatsApp, comunicación escrita, memoria anual por departamentos, agenda, listado de firmas, fotos, cronograma de trabajos.</p> <p>El MINERD cuenta con el departamento de Capacitación y Evaluación de Desempeño, de la Dirección de Recursos Humanos. la institución promueve una cultura de aprendizaje e incentiva a sus colaboradores a asistir y participar en charlas, talleres.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de capacitación.</p> <p>Se elaboran espacios de diálogo, donde se reciben retroalimentaciones y propuestas de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe Diagnóstico de Clima Organizacional 2021; minutas de reuniones. Plan de Mejora Clima Organizacional.</p> <p>El MINERD reconoce por su gran labor a los empleados pedagógicos y magisterial.</p> <p><b>Evidencia:</b> Correos, comunicaciones 00246-2020.</p>	<p>No se toman en cuenta a todos los empleados, administrativos, para los reconocimientos y premios.</p>
---	---	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>A través de la Dirección de Recursos Humanos se atienden necesidades específicas del personal (licencias, permisos, vacaciones), recibidas mediante el procedimiento establecido para tales fines.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reportes; Rutas de Transporte.</p>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</li> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> </ol>	<p>El MINERD mantiene una participación sobre su rol institucional y ejerce su accionar en función del Plan de Gobierno, la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Pacto por la Reforma Educativa.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de reuniones internas e interinstitucionales; Política de Desarrollo del Currículo por Competencia; Política de Formación y Desarrollo de la Carrera Docente.</p> <p>El MINERD tiene identificadas y promueve las políticas públicas que afectan el sistema educativo. Asegurando las políticas en programas y proyectos en nuestro plan</p>	<p>No se evidencia.</p>

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Estratégico y Plan Operativo. Son 10 Iniciativas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Proyecto ley de Educación, minuta de reuniones, SIGOB, Lineamiento estratégico para la formulación del Plan Nacional Plurianual del sector público.</p> <p>Se ha gestionado acuerdos con grupos de interés relevantes.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones, convocatorias, reuniones.</p> <p>La institución mantiene estrecha relación con las instancias legislativas, a través de las Comisiones Permanentes de Educación del Senado y de la Cámara de Diputados, para la revisión y discusión de piezas legislativas en proyecto.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de reuniones; reportes del SIGOB, fotografías de encuentro, boletines.</p> <p>El MINERD ha constituido la Dirección de Relaciones Interinstitucionales con el objetivo de gestionar de manera eficiente las relaciones y acuerdos con las demás Instituciones Públicas y Privadas del país.</p>	<p>No evidenciado.</p>
---	--	------------------------

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Acuerdos/convenios de Colaboración Interinstitucional suscritos por el MINERD con INTEC, UASD, PUCMM, Grupo Salesiano, Fe y Alegría, Iglesias Adventistas, ABADINA, ADP, BHD León, CERTV, FARD, FEDOMU, INFOTEP, INICIA Educación, MEM, MIDE, MIMARENA, MISPAS, MOPC, OISOE, OEI, OMS/OPS, PNUD, TEIB, Tribunal Constitucional, UNICEF, UNESCO, Oficina del Episcopado, entre otros.</p> <p>Se evidencia la participación en actividades organizadas por organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdo MINERD-ADP; actas de comisiones; minutas de reuniones; notas de prensa; fotografías, con el ANPROTED.</p> <p>El MINERD promueve la reputación e imagen institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b> Página Web del MINERD; Redes Sociales; Política de Comunicación del Gobierno, periódicos, publicaciones internas, radio y televisión.</p> <p>Existe una campaña sistemática pública a lo externo del MINERD donde se dan a conocer los procesos, servicios y logros de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> Política de Comunicación del Gobierno, ejecutada a través de la DICOM; web del MINERD.</p>	
--	--	--

--	--	--

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

### **SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>El ministerio de educación tiene sus grupos de interés identificados, los cuales son de vital importancia en la consecución de los objetivos, indicadores, metas establecidos en la institución.</p> <p>Se ha establecido una Dirección de Relaciones Interinstitucionales que trabaja en la sistematicidad de los acuerdos con los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias, Convenios, informes, memorias, registro de asistencia, minutas, fotografías. Publicaciones en la web, correos electrónicos y la prensa, Documento de designación y actas de reuniones de la Comisión del Marco Nacional de Cualificaciones (MNC).</p>	<p>No se evidencia que se comuniquen los resultados a toda la organización.</p>
<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>El MINERD está trabajando con un sistema de información, para llevar a cabo la recopilación sistemática de la información, para el análisis y revisión de forma</p>	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>sistemática, para satisfacer las necesidades de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias, correos electrónicos, minutas de reuniones.</p> <p>La institución realiza encuentros para analizar y revisar toda la información relevante de los diferentes grupos interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plataforma del SIGERD, Pruebas nacionales, Portal estadístico, POA.</p> <p>Existe un Comité de Calidad en la Sede del MINERD que, por segundo año consecutivo, impulsa y monitorea la implementación de la Metodología de Calidad CAF. donde pone de manifiesto el interés en autoevaluarse en busca de la mejora continua de los procesos en la implementación de un sistema de calidad total.</p> <p><b>Evidencias:</b> Diagnóstico de Regionales y Distritos en 2005, registros de participantes de las capacitaciones CAF, primera guía de autoevaluación, FODA, agenda de esas participaciones, comunicaciones de esas participaciones, fotos.</p>	<p>No se evidencia</p>
--	--	------------------------

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li> <li>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</li> <li>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> </ol>	<p>Se realiza a través de los planes operativos y plan estratégico.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional, POA MINERD 2021.</p> <p>El MINERD evidencia el involucramiento de distintos grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan Estratégico Institucional, Listas de participación, informes y fotografías, POA aprobado y ejecutado.</p> <p>Se continúan implementando controles internos y externos que permiten evaluar y medir los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Presupuesto, POA, informe parcial de la ejecución del POA, informe de auditorías, comunicación de las auditorías, Plan estratégico.</p> <p>Se da seguimiento a la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva.</p> <p><b>Evidencia:</b> Presupuesto; POA.</p> <p>La institución realiza análisis de POA departamental donde se equilibran las tareas y las necesidades a tiempo, de acuerdo con los plazos de esta.</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal del MINERD, POA.</p>	<p>No siempre se cuenta con la ejecución oportuna de los recursos.</p>



<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>El MINERD ha desarrollado acciones de responsabilidad social a través de sus instancias y dependencias descentralizadas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Programa de alimentación escolar; Programa de salud; Programa de servicios social; Programa a estudiantes con necesidades especiales; Programa para estudiantes en situaciones de riesgos psicológicos.</p>	
--	--	--

**SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Se ha implantado las estrategias y planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco que apoyan los procesos, proyectos y estructuras.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional, POA, Cronograma de Ejecución, comunicación al MAP sobre la aprobación de la estructura.</p> <p>Los objetivos estratégicos y operativos se traducen en los diferentes planes, programas y proyectos en respuesta de los procesos clave que identifican la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico, POA, informe monitoreo del POA, matriz de nivel de avance.</p> <p>Desde el ministerio se tiene planificado en el plan escolar los siguientes programas:</p> <p>Indicadores del Plan Estratégico adecuación de las escuelas, planteles, y plataforma para la virtualidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Planes institucionales, planes y programa, metas presidenciales, plan estratégico, POA, estrategia general de desarrollo, agenda 2030.</p>	<p>No ha contemplado indicadores, para todas las áreas.</p>

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>La institución comunica a los altos niveles los objetivos y las estrategias, planes y tareas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Talleres de Socialización del PEI y POA. Convocatorias, Lista de Asistencia, Minutas, agenda de reuniones, fotos de los murales informativos, de las reuniones, correos, circulares.</p> <p>Se ha realizado los monitoreos, medición y evaluación periódica de los logros.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe Ejecutivo, Minuta de las reuniones, fotos., informes de autoevaluación, documentos de planes de mejora CAF.</p> <p>La institución aplica método de medición en todos los niveles de la organización tales como son:</p> <p>Indicadores del PEI, Evaluaciones matemáticas y lectura con PISA, Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b> Anuarios de Indicadores y de Estadísticas Educativas. Resultados de Pruebas Nacionales y Evaluaciones Diagnósticas.</p> <p>El MINERD evalúa las necesidades de reorganización y mejoras de las estrategias y método de planificación.</p>	<p>No así su difusión al personal de apoyo de la institución.</p>
--	---	---

**SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No existe una estrategia de aprendizaje compartido (benchlearning) orientada al desarrollo de la cultura de innovación.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	<p>La institución monitorea de manera sistemática todos los indicadores internos planificados en el plan estratégico.</p> <p><b>Evidencias:</b> Orden Departamental. Informes de Pruebas Diagnósticas y Nacionales, POA, plan estratégico.</p>	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	<p>Se realizan reuniones periódicas lideradas por el ministro con todas las áreas del MINERD para debatir sobre la innovación y modernización del sistema.</p> <p><b>Evidencias:</b> IDEC, Pacto Educativo, Foro por la Excelencia de la Educación, sesiones de trabajo interés entre otros.</p>	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	<p>El MINERD tiene agendado y desplegado diversos proyectos y programas con el objetivo de movilizar el cambio, promover la innovación, eficientizar los procesos y presentación de los resultados obtenidos en su implementación para el fortalecimiento institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> O/D que formaliza el PREMICE, República Digital, Jornada Escolar</p>	No se evidencia que se lleven a cabo con el benchmarking, benchlearning.

	Ex- tendida, Orden departamental 05-2019 Proyecto REDIC.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se han asegurado la disponibilidad de los recursos para los cambios planificados.  <b>Evidencias:</b> Presupuesto Anual, POA, Informe de ejecución presupuestaria.	No se desembolsa los recursos en tiempo oportuno.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se evidencia que exista un equilibrio.
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	El MINERD pone en funcionamiento en todos sus procesos una batería de herramientas que le permite dinamizar sus servicios, tales como: SIGERD, EDUPLAN, SIGEF, pruebas nacionales, portal transaccional de Compras y Contracciones. Además, actualmente se brindan servicios a través del portal del MINERD.  <b>Evidencia:</b> SIGERD, EDUPLAN, Portal WEB.	No existe una interconexión entre las diversas herramientas tecnológicas al servicio del Sistema en toda la organización.

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar lo que hace la organización para:

#### **SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formulario de detección de necesidades de los recursos humanos, según procedimientos establecidos. La planificación de Recursos Humanos. Contratación de personas, POA y el presupuesto.</p> <p>El MINERD desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos. Para fines de reclutamiento y selección de personal, con perfiles definidos en el manual de cargos realizando también la delegación de funciones, se cumplen con las normativas establecidas, flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos, Nómina Institucional.</p>	

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).</p>	<p>Se realizan concursos en las áreas docentes.</p> <p><b>Evidencias:</b> O/D No. 06-2021, comunicaciones, convocatorias concurso.</p> <p>El Ministerio de Educación (MINERD) realiza evaluación del desempeño del personal administrativo. También al personal docente es sometido a evaluaciones de desempeño a los fines de evaluar la calidad y productividad del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicación a los altos Directivos, directores regionales, Distritales, directores y Encargados. Solicitud al MAP de talleres de capacitación sobre la Evaluación del Desempeño.</p> <p>El MINERD ha elaborado su manual de cargo, el cual se encuentra en aprobación en el MAP, a los fines de asegurar las competencias, del personal y desarrolla plan de capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correos electrónicos masivos y/o por departamento ofertando las capacitaciones, Plan de Capacitación.</p> <p>El MINERD, ha capacitado su personal por dirección en tecnología y está mejorando la infraestructura de departamentos como Certificación y acreditación con el objetivo</p>	<p>No existe evidencia de concurso administrativos.</p> <p>No existe evidencias una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, para el área administrativa.</p>
--	--	---

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>de eficientizar la entrada de solicitudes y generación de documentos en tiempo récord.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correos electrónicos masivos y/o por departamento ofertando las capacitaciones, Plan de Capacitación.</p> <p>El MINERD gestiona la selección y desarrollo del personal, con el fomento de las buenas practica y crecimiento profesional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal web.</p>	
---	--	--

**SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Actualmente se han estado identificando las competencias y capacidades del personal.</p> <p>Se ha realizado un levantamiento de las personas a los fines de hacer reubicación en las áreas, según conocimiento, habilidades y actitudes.</p> <p><b>Evidencias:</b> El levantamiento de información, la evaluación del desempeño y la actualización de expedientes, comunicación de traslado.</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general</p>	<p>Actualmente, una de las políticas priorizadas, establecidas en el Plan Estratégico</p>	



<p>de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Institucional (PEI) 2021-2024, es la de Desarrollo de la Carrera Docente.</p> <p>Se desarrolla un plan de capacitación de acuerdo con las necesidades al personal administrativo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Política de Desarrollo de la Carrera Docente y PEI 2021-2024, propuesta de planes de inducción al personal docente y formación centrada en la escuela. Plan de capacitación.</p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Existen acciones específicas orientadas a todo el personal.</p> <p><b>Evidencia:</b> Comunicación, correo electrónico.</p>	<p>No se evidencia en su totalidad En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos.</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>El MINERD desarrollado acciones para desarrollar habilidades gerenciales en el personal. Cursos, programas de especialidades y maestrías, convocatorias a becas para estudios.</p> <p><b>Evidencia:</b> Correo institucional ofertas de los cursos, Cursos, programas de especialidades y maestrías, convocatorias a becas para estudios.</p>	<p>No se evidencia en su totalidad el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo</p>

<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Existe programa de inducción para todos los empleados de nuevo ingreso.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de personal capacitado, certificaciones emitidas.</p>	<p>No se evidencia de la tutoría o asignación de un mentor.</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se realizan traslados y promociones del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acción de personal, solicitud de traslado, aceptación de traslado, aprobación del MAP, para Empleados de Carrera Acción de traslado personal interno, comunicación de no objeción.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>El MINERD participa de forma masiva en entrenamientos y formaciones virtuales ofrecidas por el INFOTEP, el ENAP y demás instituciones formadoras.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de empleados matriculados en cursos online del INFOTEP y la ENAP).</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>En el MINERD, se planifican las actividades formativas y el desarrollo de técnica de comunicación, conflicto de intereses, en el enfoque de género y ética.</p> <p><b>Evidencias:</b> SISTAP, Comité de Ética, Código de Ética, Políticas de salud ocupacional en el trabajo.</p>	

9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No existe evidencia sobre el impacto de las capacitaciones, ni la transferencia de conocimiento, ni el análisis costo/beneficio.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No existe evidencia sobre la promoción de carrera, para mujeres.

**SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>La organización ha promovido una cultura de diálogo y comunicación totalmente abierta, mediante reuniones de retroalimentación y las conformaciones de los equipos de trabajos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Instrucción para realizar reuniones semanales por unidades; Correos de convocatorias Registros de participantes y Minutas de reuniones semanales de equipos.</p>	No existe cultura formal de comunicación, diálogo y motivación.
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	<p>El MINERD cuenta en algunas áreas, se propician la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollo de mecanismos adecuados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Redes Sociales. Informes, minutas de reuniones, Correo de opiniones y sugerencia de mejora.</p>	<p>No todas las áreas cuentan con un mecanismo de canalización de sugerencias.</p> <p>No existen los buzones de quejas y sugerencias instalado en la institución.</p>

<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Se involucra a los empleados y a los representantes en el desarrollo de planes mediante reuniones, socializaciones de diversos temas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Participación de la ASP, ADP, Sociedad Civil.</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Existen mecanismos formales que procuran el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y medición de su consecución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Elaboración y revisión del POA y programas especiales.</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La organización ha realizado de forma anual de encuestas a empleados de Clima Laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de Encuesta de Clima, Plan de Mejora Encuesta de Clima MINERD 2021.</p>	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>Se realizan en algunas áreas, jornadas donde se propicia el diálogo y aporte de ideas de los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias, minutas.</p>	<p>No existe evidencia que se realice una cultura de comunicación, diálogo y motivación en todas las áreas.</p>
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se han ido implementado medidas ambientales y de seguridad laboral.</p> <p>Existen iniciativas departamentales de reacondicionamiento de espacios, en especial los de uso común (baños, cocinas).</p>	<p>No existen buenas condiciones ambientales de disponibilidad de espacio, en la mayoría de las áreas.</p>

	<b>Evidencias:</b> Charlas de orientación y sensibilización. Informes de mantenimiento.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	<p>En el MINERD se da cumplimiento a través de RR-HH, las facilidades para el personal que requiere de permisos especiales, permiso de Estudio, flexibilidad de horario y teletrabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Permisos para estudios, formularios de licencias, permisos especiales.</p>	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>Se atienden las necesidades especiales motoras de los empleados con discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Orden Departamental, Ascensores, rampas.</p>	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	<p>Existen iniciativas como el Premio Magisterial y otras actividades que realizan el Viceministerio de Asuntos Técnicos Pedagógicos y la Dirección General de Gestión y Descentralización Educativa.</p> <p>En cuanto al personal administrativo, se han previsto premiar a las personas de una forma no monetaria.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de mejora de clima organizacional, Reconocimientos, publicaciones.</p>	

## **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	<p>El MINERD ha identificado sus socios claves y establece el tipo de relaciones.</p> <p>El MINERD cuenta con apoyo del sector público y privado, los cuales permite eficientizar la operatividad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Relación de proveedores del estado, ONG Sector Educativos, Inicia Educacion.</p>	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	<p>Se han desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración adecuados con organismos nacionales e internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos firmados de colaboración.</p>	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	<p>El MINERD asegura el logro de los mayores beneficios y el cumplimiento de las obligaciones suscritas en los diferentes acuerdos entre las instituciones.</p> <p><b>Evidencia:</b> Contratos y acuerdos firmados, EGEHID, CAASD, INAPA, INDHRI, Cruz Roja Dominicana Obras Públicas, las empresas, Distribuidoras de Electricidad Edenorte, Edesur y Edeeste.</p>	

<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>La oficina Planificación y Desarrollo realiza monitoreo, evaluaciones y Seguimiento de las Metas Institucionales a través del informe trimestral sobre los resultados de las alianzas con instituciones de cooperación internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Memorias, Metas Presidenciales.</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Se han identificado las necesidades de alianzas público, privada para actividades de formación continua y apoyo en el desarrollo de sus funciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Alianzas con la ADP, ADORA, IDEC, PUCMM, Matriz de seguimiento en convenios y acuerdos, entre otras instancias.</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Se elaboran convenios donde se definen las responsabilidades de cada una de las partes, en la gestión alianza colaboración.</p> <p><b>Evidencias:</b> Alianzas y convenios firmado, matriz de seguimiento.</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>Se realizan estudios y proyectos con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, el Banco Mundial, La Unión Europea, la Organización de Estados Iberoamericanos, y con organismos regionales e internacionales del ámbito educativo.</p> <p>La Unión Europea ha tenido un gran impacto en los avances que se evidencian</p>	

	<p>en la Modalidad de Técnico Profesional del MINERD.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convenios y contratos con la Oficina de Colaboración Internacional, Minutas de reuniones de la Dirección de Técnico Profesional, Manuales y Guías Elaborados.</p>	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>El MINERD cumple con la Ley 340-06 de compra y contrataciones, estableciendo de modo igualitario dando la oportunidad a las pequeñas y medianas empresas de forma igualitaria.</p> <p>Proveedores del Estado (RPE), según lo establecido.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ley de Compras y Contrataciones, Sección de transparencia del portal, Llamados a licitaciones públicas, Uso del Portal de Compras Gubernamentales, Listado de proveedores.</p>	

**SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Se ha garantizado la transparencia asegurando una política proactiva de información.	



	<b>Evidencias:</b> Página Web del Ministerio de Educación, Sección de Transparencia; Política de Comunicación.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	<p>Para garantizar el logro de los objetivos los líderes del MINERD han desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración interinstitucional con instituciones públicas y privadas tanto a nivel nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> informes y minutas de foros, acuerdos de colaboración con organismos como USAID, UNICEF, INICIA, AECID, BID, BM, así como, con instituciones del Estado y privadas, tales como la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCCP), Ministerio de Medio Ambiente, Grupo Financiero BHD León.</p>	No existe una adecuada coordinación y sistematización de los diferentes aliados a nivel interno.
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	<p>Se realizan consultas y participación en el proceso para el proyecto de ley de educación con los grupos de interés y ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias Fotos de encuentros, Listado de asistencia.</p>	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	El MINERD cuenta con la página web y La Oficina de Libre Acceso a la Información, mediante la cual se realizan monitoreos, evaluaciones y seguimiento de las quejas y sugerencias de los ciudadanos clientes, dependiendo de estas se canalizan y se envían a las áreas correspondientes.	No existe evidencia de los buzones de quejas y sugerencias.

	<b>Evidencias:</b> Informe de seguimiento de libre acceso a la información, correos electrónicos.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	El MINERD a través de la página Web y el portar de transparencia son publicadas las informaciones, referente a nomina, estructura, el POA, PEI, en el intranet se publica sobre la encuesta de clima laboral y encuesta de servicios.  <b>Evidencias:</b> Página web, el portal transparencia institucional, intranet institucional.	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	El MINERD realiza encuestas de satisfacción a los ciudadanos clientes en los servicios ofrecidos por la Dirección de Acreditación y titulación de Estudios y Pruebas Nacionales.  <b>Evidencia:</b> Encuesta de satisfacción en el SISMAP.	No existen evidencias sobre en contesto de la gestión de sostenibilidad ambiental.
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	En MINERD a través de la página le informa al ciudadano cliente de los servicios disponibles que ofrece la institución.  <b>Evidencias:</b> Portal de la institución y página web.	No se cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano.

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Satisfacción Ciudadana, SIGERD, SIIE.</p>	
--	--	--

### SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>El MINERD cuenta con la gestión Financiera se alinea desde la programación presupuestaria que acompaña el POA, tomando en cuenta la END, Plan Estratégico y el Plan Plurianual.</p> <p>En el MINERD, existe una fuerte evidencia de gestión financiera alineado con los objetivos estratégicos, de forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p> <p><b>Evidencias:</b> Programación Presupuestaria de los Planes Operativos Anuales, el POA.</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se ha analizado los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras a partir del análisis de los riesgos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Módulo de Presupuesto en el ERP y SIGEF, Informe NOBACI.</p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Se ha asegurado la transparencia financiera y presupuestaria.</p>	

	<b>Evidencias:</b> Portal de transparencia, publicación presupuestaria.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	En MINERD cuenta con una gestión financiera orientada hacia la eficiencia de los recursos con sistemas financieros estandarizados.  <b>Evidencias:</b> Dynamics, SIGEF, Control interno, reporte financiero.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	El MINERD cuenta con un sistema de planificación y presupuesto.  <b>Evidencias:</b> Presupuesto de edificaciones escolares, el de género/diversidad, Institutos adscritos del MINERD.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	El MINERD delega y responsabiliza los procesos financieros y de control mediante las regionales, para el control financiero se encuentra centralizado en la Dirección Administrativa y Financiera.  <b>Evidencia:</b> Institutos adscritos, Distritos.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Existe el Comité de Compras y Contrataciones cuyo fin es el de analizar la viabilidad, sostenibilidad, rentabilidad y procedimientos éticos para la adquisición de bienes y servicios. Además, existen estructuras internas al MINERD que se responsabilizan de esas funciones.  <b>Evidencias:</b> Reporte de transferencias	

<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>El MINERD cuenta con indicadores, para medir los resultados presupuestarios con información de objetivos de resultados de impacto.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes trimestrales de ejecución física financiera colgados en el SIGEF.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>Se han desarrollado sistemas para la gestión, almacenamiento y evaluación de la información.</p> <p><b>Evidencias:</b> SIGERD, SPME, ERP, El intranet y el sistema de información para la gestión de recursos humanos.</p> <p>Se ha garantizado que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada, a través de la Oficina de Libre Acceso a la información.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal WEB, Comunicaciones, Informes.</p> <p>La información está disponible para la organización, a través de las distintas herramientas, informaciones relevantes y fiables de forma segura.</p>	<p>No existe una adecuada intercomunicación entre los diferentes sistemas y base de datos.</p>

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Sistemas de Tecnología de la Información (SIGERD). Se garantiza el acceso e intercambio de información relevante, para todos los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correos institucionales, intranet, portal, página web. Se cuenta con manual de políticas y procedimiento en RR-HH, manual de inducción, se encuentra en proceso de aprobación en el MAP: Manual de funciones, Manual de cargo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Registros de participantes en los encuentros para socialización de informes de monitoreo, minutas, correos electrónicos, talleres.</p> <p>En el MINERD se garantiza el acceso e intercambio de información con los grupos de interés, personas mayores o con discapacidad.</p> <p>Videos informativos del MINERD incluyen la traducción al lenguaje de señas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacto Nacional para la Reforma Educativa</li> <li>• IDEC</li> <li>• Foro Estudiantil</li> <li>• Foro Presidencial para la Excelencia Educativa y Otros.</li> </ul>	
--	---	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados</li> <li>• Informes de resultados</li> <li>• Memorias</li> <li>• Informe del POA</li> <li>• Portal del Ministerio</li> </ul>	<p>No existe una política formalmente establecida para la transmisión del conocimiento clave a los empleados.</p>
---	---	---

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>Existen iniciativas de desarrollos tecnológicos sobre la base de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Sistemas de tecnología de la información.</p> <p>En el MINERD se implemente y se monitorizan y evalúan la relación costo efectividad de la tecnología usada y estos miden el tiempo en la rentabilidad de la inversión.</p> <p><b>Evidencias:</b> Análisis sobre costo-efectividad o retorno inversión en tecnología.</p>	

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> </ul>	<p>Los equipos tecnológicos son asignados asegurando el uso eficaz y eficiente, de acuerdo con la capacidad de las personas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Talleres de capacitación para uso de diferentes herramientas del MINERD (Correo institucional, SIGERD, SPME, informe de capacitación personal MINERD.</p> <p><b>Evidencias:</b> Correos electrónicos, Agenda de trabajo, minutas, licitaciones de equipos tecnológicos.</p> <p>Existen evidencias de que se aplican eficientemente las tecnologías según los proyectos y tareas, los proyectos son evaluados con indicadores en departamento de proyectos en DGTIC.</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal MinerD y Educando, Sistema de Planificación Monitoreo y Evaluación.</p> <p>El MINERD realiza gestión de conocimiento según las necesidades de las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b> EDUPLAN, portal Educando, La Intranet, MS TEAMS.</p> <p>El MINERD cuenta con disposición de equipos, para las capacitaciones que lo ameriten, plataformas para cursos y talleres en línea, capacitaciones virtuales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plataforma web, La Intranet.</p>	
---	---	--



<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p> <p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>El MINERD realiza interacción con los grupos de interés y asociados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Foros, mensajerías vía plataformas digitales y redes sociales.</p> <p>En el MINERD se aplican tecnologías, estas se evalúan y se le brinda mantenimiento permanentemente tanto en las redes internas como externas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Intranet, portal, redes sociales, correo institucional.</p> <p>El marco de trabajo de las TIC en el MINERD está definido por la agenda digital 2030, las normas sobre el efectivo uso e implementación de las TIC en el gobierno dominicano “NORTIC”, además de la adopción de la metodología “ITIL” sobre mejores prácticas de gestión de servicios de tecnologías de información que se basa en la calidad de servicio y el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b> NORTIC A2, A3, A4, EI Y A5.</p> <p>El MINERD está a la vanguardia de las innovaciones tecnológicas y se actualizan las diferentes herramientas tecnológicas, a los fines de asegurar las informaciones y garantizar la seguridad de esta.</p>	<p>No existe acceso automatizado para la mejora de los servicios prestados a los ciudadanos clientes, en la gestión de la información en el MINERD.</p>
---	---	---

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Viajes de exploración de experiencias y briefings de instituciones del sector tecnológico, certificación de NORTIC A2, A3, A4, E1 Y A5.</p> <p>Se evidencian elementos relevantes de impacto socioeconómico y relacionados con el medioambiente. con el uso y la adopción de nuevas tic como soporte del servicio educativo y del desempeño institucional, se impactó favorablemente la gestión en eficacia y eficiencia</p>	<p>No existe una política de medición de impacto socio económico y medioambiental de los residuos generados en el MINERD.</p>
--	--	---

#### SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</li> <li>Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</li> </ol>	<p>Todas las instancias que comprenden al MINERD, se encuentran en lugares accesibles, para que los ciudadanos clientes puedan trasladarse a las instalaciones de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ubicación de la SEDE. El MINERD asegura el uso eficiente y estratégico basado en las necesidades de las personas con limitaciones físicas.</p>	<p>No se cuenta con una infraestructura física adecuada que concentre las áreas de servicios a los usuarios externos.</p>

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>El MINERD, promueve a nivel intradepartamental el ahorro de energía y sostenible de los medios de transportes estudiantes y transporte al personal de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Circulares y letreros alusivos al ahorro de energía.</p> <p>El edificio de la sede del MINERD y sus principales dependencias se encuentran ubicadas en vías con acceso a transporte público.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ruta de recorrido del Metro Santo Domingo, rutas de transporte público urbano e interurbano, Proyecto de Reubicación de las Áreas de Servicio.</p> <p>Se realizan esporádicamente inventarios de los activos físicos, auditorías y descargos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Inventarios de activos, informes de auditorías y de descargos.</p> <p>Las instalaciones de la sede están puestas al servicio de la JCE para los procesos electivos, así como a disposición de las instituciones que atienden situaciones de emergencia nacional.</p>	<p>No existe un mantenimiento eficiente rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados en la mayoría de las áreas.</p> <p>No existe aparcamiento para los ciudadanos clientes ni empleados.</p> <p>No se asegura el reciclado, ni el depósito adecuado de los activos a descargar.</p>
--	---	--

	<b>Evidencias:</b> Publicaciones de la Junta Central Electoral, reportes del COE, listados de refugios, listados de colegios/recintos electorales.	
--	--	--

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

#### **SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</li> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li> <li>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</li> </ol>	<p>El MINERD, cuenta con un mapa de proceso</p> <p><b>Evidencias:</b> Mapa de procesos.</p>	<p>No existe un manual de procesos clave.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>		<p>No se evidencia</p> <p>No se encuentran simplificados los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario. No se ha realizado la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
---	--	---

**SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.		No se evidencia
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	<p>Se involucra a los ciudadanos/clientes a través de la aplicación de la Encuesta Institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de		No se evidencia

<p>calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>		
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Los diálogos del ministro con estudiantes, con los empresarios, la ONG, discusión pacto educativo con sociedad, discusión plan decenal, proyectos educativos con las Asociaciones Sin Fines de Lucros para apoyar iniciativas que desde el MINERD.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convenios con PUCMM, INICIA, Intec, ONG's, ASFL's, fotos, revistas entre otros.</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>		No se evidencia
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>El MINERD suministra acceso a los clientes/ciudadanos para las informaciones de asistencia y soporte.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plataforma virtual MINERD; Oficina de Libre Acceso a la Información; Redes Sociales.</p>	No existe una estrategia de divulgación formalmente establecida.
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>El MINERD provee accesibilidad a servicios e informaciones Institucionales, en forma físico y digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Pagina WEB, Portar de transparencia.</p>	

<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>Existe un sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias. Se está en proceso de hacer algunos servicios interactivos y dar respuestas por correo electrónico.</p> <p>Se cumple de forma sistemática con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública a través de la Oficina establecida para estos fines.</p>	<p>No se ha sistematizado de forma óptima el mecanismo de respuesta efectivo para las quejas recibidas.</p>
--	---	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>Se ha definido la cadena de prestación de los servicios en el Currículo Educativo Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal web.</p>	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Existen los informes sobre los resultados de Pruebas Nacionales.</p> <p>Continuamente se realizan mediciones y comparaciones con otros países mediante la participación en estudios:</p> <p>PISA (Programa Internacional de Evaluación de los Alumnos)</p>	<p>No existe un sistema integral que compare los resultados de desempeño institucional.</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PERCE (Primer Estudio Regional Comparativo y Explicativo)</li> <li>2. SERCE (Segundo Estudio Regional Comparativo y Explicativo)</li> <li>3. TERCE (Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo)</li> <li>4. LLECE (Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación)</li> <li>5. CECC-SICA (Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana-Sistema de Integración Centro Americana)</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b> Informes de los resultados de las pruebas realizadas en cada estudio.</p>	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Se crean grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Pacto con ADP, ASP-MINERD y Relación de Proveedores.</p>	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se evidencia
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	<p>Se han creado varias comisiones de trabajo, así como de seguimiento. Se están haciendo esfuerzos para realizar autoevaluaciones organizacionales involucrando a toda la organización, con el fin de crear una cultura de trabajo en equipo para la gestión de procesos.</p>	



	<b>Evidencias:</b> NOBACI, CAF, SISMAP, PREMICE, entre otras.	
--	---	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

*Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....*

#### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Para valorar la satisfacción de los ciudadanos/clientes y empleados, la institución realiza encuestas que permiten la mejora de los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta Satisfacción Ciudadana, índice de satisfacción de los servicios en 82%.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Cuestionario de Encuesta de Satisfacción Ciudadana, resultados publicados en el SISMAP, encuesta de clima.</p> <p>La Organización cuenta con acceso al transporte público y horario de apertura, acceso a personas con discapacidad.</p>	<p>No evidenció mediciones</p> <p>No existe ventanilla única, ni carta compromiso al ciudadano, ni mediciones de lo documentado.</p>

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Portar del MinerD, rampas.</p> <p>Los estándares en la calidad de los servicios o productos están claramente establecidos.</p> <p>Los servicios son medidos a través de encuestas, donde el 80.1% manifiesta que se cumple con los compromisos de calidad en la prestación de los servicios, el 85.3% opina que tiene confianza en los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana, SISMAP.</p> <p>Los servicios o productos están claramente establecidos para cada dependencia.</p> <p><b>Evidencias:</b> Catálogo de Servicios.</p> <p>Existe un portal del Ministerio con información sobre los servicios disponibles.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal WEB.</p> <p>Se cumple con los estándares establecidos por la Ley de Libre Acceso a la Información para el suministro de información.</p> <p><b>Evidencia:</b> Ley de Libre Acceso a la Información.</p>	<p>No evidenció mediciones</p> <p>No se cuenta con la Carta Compromiso en la cual se compromete la calidad de los servicios y el tiempo, ni mediciones de lo documentado.</p> <p>No se cuenta con la información actualizada sobre los requerimiento y atributos de los servicios, ni mediciones de lo documentado.</p> <p>Establecer un menor tiempo de entrega de los servicios a los clientes/ciudadanos, ni mediciones de lo documentado.</p> <p>No se realizan de forma sistemática.</p>
---	--	---

10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>La encuesta realizada sobre los servicios referente a la profesionalidad y confianza arrojaron un 85.3%</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta en línea sobre satisfacción de servicios.</p>	
---	--	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución involucra a los diferentes grupos de interés, para la mejoría del sistema educativo, en el diseño y prestación de servicios y productos.</p> <p>El Consejo de Educación de reúne para la toma de decisiones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Consejo Nacional de Educación, ADP, agenda, convocatorias, fotos, minutas.</p> <p>El MINERD está en proceso de desarrollar métodos innovadores, para la atención de los ciudadanos/clientes, a través de servicios automatizados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico, informes de capacitaciones, POA.</p>	<p>No se evidencia mediciones de lo documentado.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p>

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Todos los indicadores han sido creados asumiendo la perspectiva de género y la diversidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rango de edad de los servicios:</li> </ul> <p>Edad entre los 18-24: 25%</p> <p>Edad entre los 32-38: 17%</p> <p>Edad entre los 46-52: 11%</p> <p>Edad entre los 53-59: 7%</p> <p>Edad entre los 25-31: 15%</p> <p>Edad entre los 39-45: 19%</p> <p>Edad entre los Más de 60: 4%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sexo:</li> </ul> <p>Femenino 46%</p> <p>Masculino 54%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios Alcanzados:</li> </ul> <p>Educación primaria 6%</p> <p>Educación secundaria 50%</p> <p>Educación superior 42%</p>	
---	---	--

<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>NS/NR 2%</p> <p><b>Evidencia:</b> Anuarios de indicadores y estadísticas educativas, Encuesta de satisfacción al ciudadano.</p> <p>El Ministerio de Educación dejó estructurado el Comité de Seguimiento a los acuerdos establecidos en el reciente Pacto Nacional por la Reforma Educativa, cuya misión es procurar la adecuada marcha de los procesos y acciones orientados al cumplimiento de los compromisos contraídos y logros de los objetivos establecidos en el convenio que busca mejorar la calidad de la educación dominicana.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plataforma del Minerd.</p>	<p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p>
---	---	---

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>El MINERD tiene un horario de servicio general establecido, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal del MINERD.</p> <p>El MINERD tiene establecido el tiempo de entrega de los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal web.</p>	<p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p>

3. Costo de los servicios.	<p>Todos los servicios ofrecidos a través del MINERD son gratuitos, excepto la legalización de los documentos escolares, que se refleja con un costo de RD\$30.00, esto por un sello que se adquiere al mismo costo en la DGII.</p> <p><b>Evidencias:</b> Constitución y Ley de Educación, Normativas de la Dirección de Acreditación y Titulación de Estudios.</p>	No se evidencia mediciones de lo documentado
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	<p>El portal del MINERD tiene las informaciones sobre la responsabilidad de gestión de los distintos servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal del MINERD.</p>	No se encuentra la información disponible de forma física, en lugares estratégicos en el lugar donde se solicita el servicio, ni se evidencia mediciones de lo documentado.

### Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>El MINERD cuenta con más de 10 canales de información a través de los cuales se publican todas las actividades y acontecimientos que se realizan en la institución, tales como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema Único de solicitudes Acceso a la Información Pública: Puntuación 15-15</li> <li>2. Teléfono</li> <li>3. Correo</li> <li>4. YouTube</li> <li>5. Instagram</li> <li>6. Twitter</li> <li>7. Facebook</li> </ol>	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>8. Formularios en la página WEB. 9. Intranet 10. WhatsApp</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal de información del MINERD</p> <p>El MINERD brinda a través del portal de transparencia y la oficina de libre acceso a la información, información confiable disponible a un 100% al ciudadano cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal del MINERD.</p> <p>El MINERD cuenta con indicadores educativos e indicadores de desempeño institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal web, Memorias Institucionales, anuarios de indicadores estadísticos educativos.</p> <p>El MINERD el defensor del pueblo ha actuado con los datos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervención de gestión laboral 5.</li> <li>• Servicios de acreditación 1.</li> <li>• Número de actuaciones del Defensor Público Total 6.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Expedientes recibidos.</p> <p>El ministerio de Educación obtuvo una calificación de 94 puntos en la evaluación del SMMGP.</p>	<p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p>
--	---	---

	<b>Evidencias:</b> Portal del MINERD.	
--	---------------------------------------	--

**Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>El MINERD tiene registrado en La Oficina de Libre Acceso a la Información 686 casos:</p> <p>Por documentos incompletos se devolvieron 6%.</p> <p>Por no pertenecer al MINERD se remitieron un 3% de los casos a la institución correspondiente.</p> <p>Fueron cerradas por falta de contactos 1%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Memorias, Portal web, sistema único de acceso a la información pública.</p> <p>En el MINERD se da cumplimiento a los estándares de los servicios publicados conforme lo establece la ley de educación 66-97.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ley 66-97, Ordenanzas, O/D y reglamentos.</p>	<p>No se evidencia</p>



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

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>El MINERD aplicaron encuestas para medir la satisfacción con la gestión institucional evidenciando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración global; 85.8%</li> <li>• Satisfacción en los elementos tangibles; 80.5%</li> <li>• Satisfacción en eficiencia y confiabilidad 81.0%</li> <li>• Valoración profesionalidad y confianza 85.3%.</li> <li>• Elemento de Empatía 83.5%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Encuestas de satisfacción Ciudadana.</p> <p>En el MINERD se involucran a las personas de la organización a la toma de decisiones conforme a la Visión, Misión y Valores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Talleres PEI, POA, convocatorias y minutas de reuniones; fotografías, notas de prensa; Misión, Visión, Valores.</p> <p>En la actualidad la organización cuenta con diversas acciones de mejoras en donde se involucran a los colaboradores de la</p>	<p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p> <p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p>

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>institución y grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> Unidad de Reforma y Modernización Institucional Comité de Calidad, actualización de la estructura organizativa, manuales de cargo.</p> <p>El MINERD da conocimiento al personal del posible conflicto de interés, con el comité de ética, charlas y talleres con la DIGEIG, Se evidencian los resultados en la Encuesta de Clima Organizacional:</p> <p>Austeridad y Combate a la Corrupción: 84.89%</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados Encuesta de Clima Organizacional 202, Listado de participación de los talleres, Convocatoria al personal.</p> <p>El MINERD participa en actividades de apoyo a iniciativas sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Documentos de patrocinio, apoyo logístico y económico a iniciativas sociales de instituciones públicas y privadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Bono Cultura de la Feria del Libro.</li> <li>•Carnaval Infantil del Ministerio de Cultura.</li> <li>•Campañas de prevención para la salud (Zika, Chikungunya y Dengue), del Ministerio de Salud Pública.</li> <li>•Plan LEA del Listín Diario.</li> </ul>	<p>No existen mecanismos de consulta y dialogo formales.</p> <p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p>
---	---	--

	•Mi Viaje a NASA, de la CIACT.	
--	--------------------------------	--

**Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima Organizacional en 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y Participación – 82.17%</li> <li>• Disponibilidad y Recursos – 80.58%</li> <li>• Impacto de la Encuesta – 80.0%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Resultados Encuesta de Clima 2021.</p> <p>El diseño de la gestión de los distintos procesos se elabora a través de Viceministerio de Planificación y Desarrollo Educativo, por medio de la Dirección de Desarrollo Organizacional.</p> <p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional:</p> <p>Normatividad y Proceso – 81.98%</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta laboral.</p>	<p>No se observa que los sistemas de evaluación de desempeño incrementen significativamente sus estándares y número de indicadores.</p>

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>El MINERD gestiona las tareas asignadas al personal a través de la evaluación del desempeño, y el 100 % del personal se evalúa utilizando la evaluación por resultados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos de Evaluación del Desempeño.</p>	<p>No existen manuales de puestos formalmente establecidos y no se evidencia la evaluación sistemática del desempeño.</p>
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Reconocimiento Laboral – 79%</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados Encuesta de Clima.</p>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>		<p>No se evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Calidad de Vida Laboral – 83%</p> <p>Colaboración y Trabajo en Equipo – 81%</p> <p>Liderazgo y Participación – 82%</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados Encuesta de Clima 2021.</p>	<p>No están cuantificados la cantidad de conflictos o problemas personales</p>

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Se evidencia a través de los resultados de Encuesta de Clima 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Balance de la vida laboral y privada – 77.50%</li> <li>• Flexibilidad de horario – 65.86%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Resultados Encuesta de Clima 2021.</p>	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Se evidencia en la encuesta de clima dice 83.19% está de acuerdo que en la instrucción dan las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre mujeres y hombres.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados Encuesta de Clima 2021.</p>	
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencia en la encuesta de clima 79.95% del personal contestó que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados Encuesta de Clima 2021.</p>	<p>No existen condiciones ambientales: espacio, aire acondicionado para todas las áreas.</p>

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:**

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

<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>El MINERD desarrolla las competencias y habilidades profesionales a través de la capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de capacitación, convocatorias, listado de asistencias, maestría y especialidades.</p>	<p>No existe un plan de carrera sistemático. ni se evidencia mediciones de lo documentado.</p>
<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados de la Encuesta de Clima:</p> <p>Liderazgo y Participación - 82%</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados Encuesta de Clima 2021</p>	
<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Se evidencia con los resultados de la Encuesta de Clima:</p> <p>Satisfacción en la capacitación especializada y desarrollo – 78.04%</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados Encuesta de Clima.</p>	<p>No existen mediciones del plan de capacitación del personal.</p>

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>Se registran los eventos y acciones de personal relacionados al comportamiento de los empleados de acuerdo con el régimen ético y disciplinario de la ley 41-08.</p>	<p>No se realizan mediciones de los indicadores que miden el comportamiento del personal.</p>

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Base de datos del sistema de RRHH, licencias, permisos, quejas.</p> <p>El MINERD realizo encuesta en abril 2021 del Clima Organizacional, mediante la cual se evidencian el índice de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas 9.</li> <li>• Sugerencias 14.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Resultados Encuesta de Clima 2021.</p>	
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Se han realizado evaluaciones de desempeño al personal, conforme a las normativas del MAP.</p> <p>En este año se estarán haciendo evaluaciones de desempeño por competencias y resultados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Evaluaciones del desempeño del personal.</p>	<p>No existen indicadores para medir el desempeño individual.</p>
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>El MINERD involucra a su personal en la mejora de actividades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados de la Encuesta de Clima.</p>	<p>No hay un sistema de indicadores que permita medir el nivel de involucramiento del personal en la mejora de las actividades.</p>
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Se evidencia a través de los resultados de la Encuesta de Clima:</p> <p>Uso de la Tecnología – 72%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados de la Encuesta de Clima.</p>	<p>No existe un estudio que evidencie el nivel de uso de las TIC aplicadas a las labores institucionales.</p>

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Se programan, promocionan y ejecutan capacitaciones continuas y especializadas del personal que labora en la institución, ya sea a través de los institutos descentralizados, universidades que cogestionan las Regionales, Distritos y centros Educativos.</p>	<p>No existe estadísticas sobre la tasa de participación en las actividades formativas.</p>
<p>7. 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.).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Convocatorias, registro de participante</p>	<p>No existen indicadores para medir las capacidades del personal orientadas al - servicio al cliente.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se puede evidenciar a través de los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. A través del sistema 311, disponible en el portal de la institución se registraron 19 quejas y 16 reclamaciones en el primer trimestre,</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>	<p>No existen indicadores para medir las capacidades del personal orientadas al - servicio al cliente.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Para el reconocimiento de la labor docente, cada año se realiza a nivel nacional la premiación a la excelencia magisterial en la que se instruye el otorgamiento de las Medallas al Mérito en los grados de Estímulo.</p>	<p>No está formalmente establecida una política de reconocimiento para todo el personal de la institución.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Reconocimiento y Premio al Honor y se establece a junio como el mes para la celebración del magisterio nacional con la Resolución N.º 1595 de 2006.</p>	<p>No está formalmente establecida una política de reconocimiento para todo el personal de la institución.</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Ley 66'97; Premio Excelencia Magisterial.</p>	<p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Se evidencia registro de dilemas éticos reportados.</p>	<p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p>



<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Registro de reportes.</p> <p>El personal de la institución apoya voluntariamente actividades de responsabilidad social.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listas de participantes, notas de prensa y fotografías de: Campañas de prevención para la salud (Zika, Chinkungunya y Dengue), del Ministerio de Salud Pública. Marchas a favor de temas de grupos sociales. Entre otros.</p>	<p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p>
---	---	---

### **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

*Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....*

#### **SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>El MINERD ha realizado actividades de apoyo logístico, económico y social en situaciones de crisis.</p> <p><b>Evidencias:</b> Las entregas de Canastas de Alimentación; ayudas económicas a empleados con situaciones de salud, programas de apoyo a los estudiantes en situaciones de vulnerabilidad; Programas de salud escolar; SISTAP, operativos de limpiezas en las áreas circundantes del MINERD.</p>	<p>No existe una política que mida la percepción de la conciencia pública sobre estos aportes del MINERD. Ni mediciones de lo documentado.</p>

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<p>En el MINERD a través de servicios generales se da el mantenimiento y supervisión de los baños para contemplar el ahorro del agua, se supervisan las computadoras y los equipos eléctricos, para el ahorro energético.</p> <p><b>Evidencias:</b> Política de centros educativos sostenibles, la introducción de la educación ambiental en el currículo. Programa de transporte para empleados.</p> <p>Existencia de organismos de participación democrática: Asociaciones de Padres, Madres, Amigos y Tutores, Comités de Cursos, Escuelas de Padres, Juntas Descentralizadas, Mesas del IDEC, foros por la educación, el Consejo Nacional de Educación, Asociación de servidores</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No existe sistematizada la medición del impacto de esos ahorros, ni evidencia de medición de lo documentado.</p> <p>No existen evidencias hacia las cuestiones medio ambientales sobre los productos reutilizables, productos de energía renovable.</p> <p>No se evidencia mediciones de lo documentado.</p>
---	--	---

<p>7. Opinión del público en 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.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>públicos, ADP, ANPROTEP, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes del IDEC, informes de los foros educativos, Orden Departamental 9-2000; Ordenanza 2-2008, entre otras.</p> <p>El MINERD, mantiene accesibilidad tanto física como virtual, para responder a las solicitudes de información sobre el comportamiento ético de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal web, portal de transparencia.</p> <p>El MINERD participa activamente en actividades culturales y sociales tales como: Dominicana Lee, 8va. gala de la alegría Tricolor, los matices que nos unen, Gala Nacional del Carnaval Escolar.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal web.</p>	<p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p> <p>No se han realizado encuesta, para medir la percepción de la participación de la organización en la comunidad, ni se evidencia mediciones de lo documentado.</p> <p>No se han realizado encuesta, para medir la percepción de la institución en la cobertura mediática.</p>
---	---	--

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**  
**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el</p>	<p>El MINERD mantiene y preserva los recursos, evidenciado en el PEI, POA, a través de la cooperación internacional, la Dirección de Gestión Ambiental y Riesgo, se realizan talleres sobre medio ambiente reducción de</p>	<p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p>

<p>medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>las molestias, daños y ruido, y de prevención de desastres naturales.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI, Portal web, SISTAP, relación de proveedores del Estado.</p> <p>Existen múltiples convenios y alianzas de calidad establecidas con organismos y grupos nacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plataforma del SISMAP, convenios con las alianzas. Acuerdos de colaboración interinstitucional suscritos por el MINERD con EDUCA, ABADINA, ADP, BHD León.</p> <p>El MINERD cuenta con la cobertura de todas las actividades ministeriales y noticias por parte de la prensa y medios de comunicación nacionales y de las localidades. El MINERD cuenta con más de 162,052 seguidores en su cuenta de Facebook, en Instagram cuenta con 376000 seguidores y 252,694 seguidores en Twitter, los cuales se han visto incrementados en más de un 50% en los últimos dos años.</p> <p><b>Evidencias:</b> Redes sociales del MINERD, Estadísticas informativa en la Dirección de comunicaciones.</p> <p>El MINERD cuenta con 17 Proyectos de Responsabilidad Social, con el objetivo de contribuir de manera positiva con el bienestar y desarrollo de la comunidad, estudiantes,</p>	<p>No se evidencia mediciones de lo documentado.</p>
---	---	--

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación</p>	<p>personal, clientes, relacionados y el conjunto de la sociedad en general.</p> <p><b>Evidencias:</b> Bonos escolares, becas, Centro de Atención a la Diversidad (CAD), INABIE.</p> <p>El MinerD participa en programas sociales y de responsabilidad social.</p> <p><b>Evidencia:</b> Portal del MinerD.</p> <p>El MINERD participa en espacios de intercambio de conocimientos e información, tanto a nivel nacional como internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Congreso de IDEICE, revistas de ISFODOSU, participación en Feria Internacional del Libro, Participación en estudios Internacionales, registro de participación de empleados en congresos internacionales.</p> <p>Se evidencian acciones de prevención en materia de salud de riesgo, implementación del sistema de salud y seguridad en el trabajo SISTAP, Consultorio médico.</p>	<p>No se evidencia el apoyo sostenido como empleador a las políticas de diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p> <p>No se evidencia la medición del apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados.</p> <p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p> <p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p> <p>No se evidencia mediciones de lo documentado</p>
---	--	--

saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<b>Evidencias:</b> Operativos médicos, charlas sobre prevención de salud y accidentes laborales, talleres, registro de participantes.	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).		No se evidencian resultados en la medición de la responsabilidad social.

### **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

*Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....*

#### **SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	El MINERD cuenta con los servicios claramente definidos en el marco normativo vigente.  Nivel de Satisfacción de los usuarios – 84.4%  <b>Evidencias:</b> Encuesta de Satisfacción Ciudadana, SIGERD, memorias institucionales, informes oficiales y de instancias	No se tiene la cantidad de resultado de algunos servicios.
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	El MINERD impacta a la sociedad y a sus beneficiarios (estudiantes, maestros, familia, escuelas) a través de los programas de formación docente, dotación de recursos y materiales educativos, edificaciones escolares, desayuno escolar, etc.  Así como la contrición de centros técnicos profesionales, de artes, tanda extendida y escuelas laborales.	

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p><b>Evidencias:</b> informes de las dependencias del MINERD, memorias regionales y distritales, Informe de rendición de cuenta MINERD.</p> <p>Las metas establecidas, en cuanto a cobertura, servicio y calidad de procesos, lograron alcanzar desde un 80% en los diferentes niveles y modalidad.</p>	
<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Memoria Institucional.</p> <p>Se han suscrito acuerdos en un 100% con sectores de la sociedad para la calidad de la educación.</p>	
<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Acuerdos firmados; Informes de resultados; Memorias.</p> <p>El MINERD presenta resultados positivos a través de las plataformas de auditoria tales como del SMMGP, SISMAP Y NOBACI, obteniendo 99% de ejecución y 85 % en metas alcanzadas.</p>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p><b>Evidencias:</b> SMMGP, SISMAP.</p> <p>Continuamente se realizan mediciones y comparaciones con otros países mediante la participación en estudios.</p>	<p>No existe un sistema integral que compare los resultados de desempeño institucional.</p>
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Informes de los resultados de las pruebas realizadas en cada estudio.</p> <p>El MINERD da pasos innovadores para mejorar la salud integral del sistema y el resultado obtenido en sus servicios y</p>	<p>No se realizan evaluaciones de impacto.</p>

	<p>productos. Para ello se reformularon y actualizaron plataformas digitales que le permiten obtener datos en tiempo real y de la fuente de origen.</p> <p>El aula virtual usada para capacitar a 115,274 docentes en el manejo de entornos virtuales y plataformas digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Evaluación de Desempeño y la Instalación del Tribunal Docente, Memoria Institucional.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>La eficacia institucional se impulsa por el liderazgo de las autoridades y directivos, quienes realizan la revisión de la estrategia institucional y ajustan la planificación estratégica y operativa para asegurar el logro de los objetivos.) Además, en relación con los resultados de la gestión del desarrollo interno de la institución se cumplió con 90 %, según datos del SMMGP</p> <p><b>Evidencias:</b> Programación, POA, resultado de las estadísticas y resultado de Pruebas Nacionales, memoria MINERD 2021.</p>	<p>No se evidencia.</p>



<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Se cuenta con una alta valoración los resultados sobre desempeño e innovación en los servicios educativos contenidos en este informe, en especial la gestión realizada en el marco de la situación de la pandemia debido a que se innovó la educación con uso de recursos tecnológicos y de medios de comunicación masiva para organizar un modelo de educación virtual y a distancia.</p> <p><b>Evidencia:</b> Anuarios de indicadores y estadísticas educativas, SIGERD, memorias institucionales, SIIE, SAS, SPME y SMMGP. minutas, agendas y registros de las comisiones de trabajo. sección servicios en el portal web del MINERD.</p>	
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>Continuamente se realizan mediciones y comparaciones con otros países mediante la participación en estudios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PISA (Programa Internacional de Evaluación de los Alumnos)</li> <li>2. IPERCE (Primer Estudio Regional Comparativo y Explicativo)</li> <li>3. SERCE (Segundo Estudio Regional Comparativo y Explicativo)</li> <li>4. TERCE (Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo)</li> <li>5. LLECE (Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación).</li> <li>6. ICCS (Estudio internacional de</li> </ol>	

<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>educación cívica y ciudadana)</p> <p>7. CECC-SICA (Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana-Sistema de Integración Centro Americana)</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes de los resultados de las pruebas realizadas en cada estudio.</p> <p>Entre los resultados de las colaboraciones internacionales se ha beneficiado 65,000 estudiantes con dotación de materiales educativos deportivos y recreativa y 30509 estudiantes con equipos tecnológicos y materiales audiovisuales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos firmados, Informes de resultados, Memorias.</p> <p>Existe una dependencia formalmente establecida responsable de este rol, aunque actualmente está enfocada a la ejecución presupuestaria. Existen indicadores establecidos para los planes, programas y proyectos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informes de las auditorías realizadas por la Dirección de Fiscalización y Control.</p> <p>Los resultados de las mediciones del SMMGP donde el MINERD cumple con 85% de los indicadores de calidad y servicio.</p>	<p>No existe evaluación para las alianzas /acuerdos realizados por la organización.</p> <p>No se evalúa de forma sistemática el impacto de las TIC en la organización.</p> <p>No existe un sistema de métricas depurado y que articule la red del Ministerio (Centro, Distrito, Regional, Sede).</p>
---	--	--

<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Informes de las auditorias realizadas por la Dirección de Fiscalización y Control, SISMAP, NOBACI, SMMGP.</p> <p>El Ministerio ha obtenido algunas certificaciones de calidad, especialmente en el área de las TIC's.</p> <p><b>Evidencias:</b> Certificaciones NORTIC (E1, A2, A3 y A4).</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p> <p>No se evidencia</p>
---	---	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.