

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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ministerio de la Mujer

FECHA

Mayo 2019

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 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. 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. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	El Ministerio de la Mujer formulo su Misión basado en la Ley 86-99 que crea el Ministerio y la Constitución de la Republica. Idos. Puntos 1 y 2 Evidencia: Ley 86-99 Evidenciado en las publicaciones de las Carpetas, Brochures, Salón de Conferencias, Recepción y en todas las Oficinas que pertenecen al Ministerio de la Mujer Los valores está establecido en la institución alineados con la Misión y la Visión Aseguramos la comunicación de la Misión, Visión y Valores a través del Manual de Inducción, la Pagina Web, murales impresos en las Dependencias. Evidencia: Listados. Actualización periódica al personal sobre objetivos estratégicos y operativos Se revisó en el 2007. En el año 2012 se revisó y actualizó la misión y la visión, así como los valores Evidencias: convocatoria y listado de participantes.	No se ha revisado y actualizar acorde a la Evolución que ha tenido el Ministerio No se actualiza de forma periódica al personal sobre objetivos estratégicos y operativos Falta revisar y actualizar acorde a los nuevos cambios.

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.	Existe un manual de inducción al personal de nuevo ingreso en donde se establece el sistema ético y de sanciones descrito en la Ley 41-08 sobre función pública y en Reglamento 523-09. Ante cualquier inobservancia la Dirección de Recursos Humanos investiga los casos y los presenta a la Máxima autoridad. En agosto de 2017, por disposiciones de la DIGEIG, se eligió por votación la Comisión de Ética Pública de nuestra institución, proceso que fue debidamente certificado por la DIGEIG, quien tiene a su cargo la promoción de la ética e integridad. Asimismo, elaboramos el Código de Ética y su Reglamento de aplicación, el cual se encuentra actualmente en la fase de publicación. Evidencia: Plan de trabajo de la DIGEIG, campaña de promoción de valores éticos. Se cumple parcialmente, a través de la inducción al personal de nuevo ingreso y a través de comunicaciones internas e, forma escrita. Además contamos con un Comité de Ética	
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.	El Ministerio de la Mujer, a través de su Código de Ética prevee los comportamientos no éticos y manejo de conflictos de Interés para todo el personal. Evidencias: Código de Etica Listados de asistencias, fotos.	No se ha publicado aun el Código de Ética Institucional.

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).	Minutas de reunión	No se desarrollan Políticas Internas de buenas prácticas de convivencia
---	--------------------	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 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). 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 Scorecard”). 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.	Contamos con una estructura, aprobada en Octubre del 2017. Evidencia: Estructura aprobada En la actualidad se ha alineado la estructura a la Nómina , en un 80% Hemos definido resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización mediante el Plan Estratégico y el Plan Operativo alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo. En cumplimiento con los criterios de las Normas Básica de Control interno se ha establecido el manual de política y procedimiento para las TICs, con mecanismos y procedimientos para respaldar el diseño, operación y mantenimientos de los aplicativos basados en TI Evidencia: NOBACI. En proceso de elaboración de autodiagnóstico, la carta compromiso, NOBACI.	No se cumple, tener un Intranet

6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización. 7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 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. 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. 10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Evidencia: Autodiagnóstico CAF, Carta Compromiso, Nobaci Seguimiento al Plan Nacional del Sector Público (PNSP), Sistema Nacional de Inversión Pública, SIGEF La organización se encuentra en este momento en proceso de elaboración de los Manuales Si, se crean las condiciones para una comunicación eficaz, a los externo están las redes sociales, y el portal WEB, Elaboración y difusión de nota de prensa. Evidencias: En las misma redes sociales se actualizan todos días el portal web, mujer. gob.do, a lo interno, Boletín digital, correo electrónico institucional, sensibilizar a los empleados para que se empoderen de los que hacemos y podemos ser multiplicador de los que hacemos en la institución. Se le da seguimiento a través de los Indicadores SISMAP, para la innovación, la mejora y retroalimentación de los empleados. Evidencias: Indicadores del SISMAP. En el proceso de comunicar se motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados. Evidencia: Levantamientos, reuniones para elaboración del Plan Estratégico. Presentación Plan Estratégico Institucional, Lista de asistencia, Fotos de participantes.	No contamos con un Mural de Información Interno. La pantalla que está en la Recepción no tiene suficiente información sobre el Ministerio.
--	---	---

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

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

1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 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. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	En Recursos Humanos se cumple con las normas establecidas en la Ley de Función Pública 41-08. Comunicación al personal del Mmujer. En el Ministerio de la Mujer se promueve la cultura mutua y respecto entre líderes y empleados, Evidencia: Convocatorias, Talleres de sensibilización y Lista de asistencias, fotos. Información ofrecida a través de los murales, Circulares y Correos Institucionales Motivación a los empleados a capacitarse en cursos y talleres, Convocatorias y lista de participantes Se le da seguimiento continuo a los empleados, Convocatorias a reuniones y charlas, talleres y listados de participación. Se cumple, se anima, se fomenta a los empleados. Evidencias: Comunicaciones y fechas de remisión, Libro Record Se promueve y se reconoce los estudios, para esto en el Ministerio de la Mujer existe un programa de capacitación, Evidencias: Listado de los cursos programados para el año, Certificados de títulos obtenidos y Diplomas. Los líderes son receptivos en recomendaciones y propuestas de los empleados. Evidencias: Encuesta de clima laboral. Existe el reconocimiento a los empleados por el buen desempeño en su área, este reconocimiento se hace anual. Evidencias:	No Hemos emitido el Manual de Normas y Políticas No se cuenta con un área para las capacitaciones
---	--	---

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Certificados de reconocimientos y fotos del empleado recibiendo dicho reconocimiento. Se respeta y responde a las diferentes necesidades y circunstancias. Evidencias: Comunicaciones, formularios de permisos	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	La institución por medio de estudios identifica y analiza las necesidades presentes y futuras de las mujeres, las que son canalizadas a través de las diferentes áreas competentes. Evidencias: Diagnóstico realizados Informes de consultorías sobre estudios y análisis de la situación y condición de las mujeres. Se mantiene una participación activa sobre el rol institucional, determinando el impacto en el Plan de Gobierno y en las metas presidenciales, en la Estrategia Nacional de Desarrollo, también garantizando la aplicación efectiva de la Política Transversal relativa al Enfoque de Género establecida en la Estrategia Nacional de Desarrollo(EN), con el diseño del Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género, de esta manera se contribuye con las autoridades en la definición de las políticas públicas. Evidencias: Metas presidenciales	

3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Análisis de Impacto a la END. Plan estratégico Institucional. Correos electrónicos. Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género. Normativas de carácter legal. Asistencia Técnica a OEGD, ONGs, Gobiernos Locales, Comisiones, partidos, movimientos y Agrupaciones políticas. Los objetivos y metas de la entidad están alineados en consonancia con la END en función del impacto y relación de dependencia con las diferentes instituciones gubernamentales, ONGs, Gobiernos Locales, Comisiones, partidos, movimientos y agrupaciones políticas, y las diferentes Comisiones del Senado. Cumpliendo con la Políticas de igualdad de género establecida en la Ley No. 86-99, Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género, Planes Estratégicos Sectoriales e Institucionales que expresarán las políticas, objetivos y prioridades a nivel sectorial e institucional, enfatizando los problemas de las mujeres desde una perspectiva de género. Evidencias: Memoria Institucional 2018. Plan estratégico institucional. Planes operativos. Informe de cumplimiento de proceso de transversalidad • Matrices de seguimiento a los indicadores de la END.	
---	--	--

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.	Las intervenciones públicas para lograr las transformaciones necesarias a favor de la igualdad y equidad de género plasmadas en los objetivos y metas del Ministerio de la Mujer están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales asignadas, las actividades planadas en el plan operativo anual, traducidas en partidas incluidas en el presupuesto anual de la Institución. Evidencias: Donaciones de organismos cooperación internacional. Presupuesto institucional. POA. Ley de presupuesto.	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	La institución promueve el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización de igual manera de los mandos políticos, a través del apoyo, colaboración técnica, articulación y coordinación con los diferentes actores de la sociedad para articular esfuerzo que contribuyen con el logro de los objetivos estratégicos de la institución, que a la vez están alineados con las metas presidenciales. Evidencias: Lista de asistencia y fotos de foros y reuniones. Agenda del Despacho. Reunión con funcionarios, representantes, donantes. Reunión con directivos de otras instituciones	

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. 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.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	El Ministerio de la Mujer mantiene unas relaciones activas con autoridades políticas, tanto ejecutivas como legislativas, con miras a asegurar los derechos y oportunidades de las mujeres en el ejercicio de sus funciones. Estas se evidencian en comunicaciones, reuniones y encuentros con altas instancias políticas y legislativas. Evidencias: Invitaciones a eventos Fotos Lista de asistencia de foros y actividades con las diferentes Cámaras del Senado. Memorias de las reuniones con representante de instituciones gubernamentales, partidos y movimientos políticos, ONGs Conformación de Red en prevención de la no violencia, reunión con juntas vecinos e instituciones colaboradoras. Evidencias Fotos y Listados de participantes. Participamos en actividades con diferentes instituciones, además de que tenemos convenios con Infotep, el INAP, IMAFA, ITLA, UASD, UNIBE, Evidencias Fotos , Convenios firmados 33, listado de participantes Se contribuye y se promueve el conocimiento, a través de campaña de sensibilización y capacitación (cara a cara) charla, Dirección de Educación. Firma de Convenios en las diferentes plataformas y redes, Charlas y talleres a la población	No se difunde esta sensibilización
--	---	---

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.		
---	--	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 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).	Están evidenciados todos los grupos a través de las políticas públicas para la igualdad y equidad de género. Evidencias: Constitución de la Republica, ley. 86-99. Plan de Igualdad y Equidad de Género (PLANEG) Se realizan encuentros periódicos con sectores de la sociedad. Evidencias: 32 OEGDS, Creación observatorio de Género, ONGs Se evidencian reuniones, PLANEG II y PLANEG III en proceso Se elaboran informes de Gestión, Evaluación, Transparencias NOBACI, estadísticas generales desde el Observatorio de genero En proceso de CAF	No se realiza a lo externo, la sociedad civil, medio de comunicación, institucional gubernamental, iglesias. No se realiza Evaluación continua de la ONE

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 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. 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. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	Se tienen objetivos estratégicos a largo y a corto plazo. Evidencias: Plan Estratégico y Visión. Se involucran a los grupos de interés en el desarrollo de las estrategias para la entrega de un mejor servicio, creando espacios de discusión y Reflexión sobre las actividades principales, productos de las funciones y atribuciones de la Dirección de Planificación. Evidencias: Reuniones, Dinámicas y Talleres Los Productos fueron revisados, los indicadores de impacto, se modificó la estructura programática y también se realizó el análisis de consistencia de la cadena de valor institucional, así mismo se ha realizado una revisión del Plan Estratégico Institucional para su actualización. Evidencias: Plan Estratégico Revisado Términos de referencias elaborados para actualización del PEI Matriz de la Cadena de Valor Institucional Planes Operativos Elaborados en el plazo establecido Como resultado de la revisión de los productos del Ministerio y la modificación de la Estructura Programática para el año fiscal 2019, contamos con un presupuesto por resultado en el que se han asignado los	No se fortalecen los equipos de trabajo No se ha contratado la consultoría para la actualización del PEI

5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	recursos para la obtención de los resultados de cada uno de esos productos Evidencia: Presupuesto aprobado Se han coordinado acciones con las diversas áreas con miras a tener a tiempo las actividades plasmadas en los planes operativos a ejecutarse y poder gestionar los recursos de forma pronta y espontanea Evidencia: Programaciones Trimestrales Existe una política de responsabilidad social en la estrategia y la planificación de la organización.	
---	---	--

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
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 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. 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).	La Estrategia y la Planificación se han implantado a través de la definición de prioridades y el establecimiento del Marco temporal en el Plan Estratégico (5 años), el Plan Operativo un (1) año y los Presupuestos un (1) año. Esta estrategia y planificación se llevan a la práctica a través de una estructura organizativa y procesos adecuados. Los proyectos se gestionan en base a las prioridades institucionales, via Coordinación de Cooperación Internacional. Evidencias: PEI 2015-2020. POA 2019 Organigrama Actual. Proyectos. Se han traducido los objetivos estratégicos y operativos de la organización en un plan estratégico y en planes operativos anuales. Que abarcan a todas las unidades y al personal de la institución. Evidencia : PEI 2015-2020 y POA 2019. Se tienen desarrollado los planes y programas con los objetivos y los resultados esperados para cada unidad. Evidencias: POA	

4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 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. 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). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	A lo externo se va trabajando en la difusión, Evidencias: Medios de comunicación, Radio, Televisión, a lo interno Boletín. De manera puntual se revisan trimestralmente los Planes Operativos Tenemos en la institución a través del Nobaci, el monitoreo de las diferentes áreas. No obstante se Miden la satisfacción de algunos servicios a la sociedad a través de encuestas de satisfacción. Evidencia : Informes de Encuestas	No tenemos lo interno, el mural de manera visible y a los externo, no está fortalecida las relaciones con los medio de comunicación. No se hacen reuniones de evaluación No contamos con un sistema tecnológico que permita realizar este renglón
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Tenemos Desarrollada y fortalecidas la Escuela de Igualdad, Evidencias: Cursos, Diplomados, fotos y Charlas.	No se cuenta con un Banco de Facilitadores.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación está contribuyendo a cumplir las demandas internas de innovación con nuevas plataformas tecnológicas Evidencias : Carpeta de Proyectos Republica Digital	No tenemos evidencia de que se han definido indicadores internos para el cambio y para la demanda externa de innovación y cambio.

	Simplificaron de Tramites	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se debate sobre la innovación y modernización con las áreas de interés, Evidencias: Convocatoria, Lista de Asistencias, Fotos.	
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.).	.Participamos de varios eventos de benchmarking realizados por el MAP, tales como: Socialización Indicadores del SISMAP, Cartas Compromiso de instituciones Europeas, Simplificación de Trámites realizado por el MAP para aprender sobre la innovación y la republica digital	. No contamos con una cultura de innovación aplicación del ciclo de mejora continua de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, a través del seguimiento al plan operativo y recomendando las medidas oportunas para su mejoría
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se elaboró el Plan de compras de acuerdo a nuestro Plan Operativo Anual donde contemplamos temas de innovación en la gestión Evidencias: Plan Operativo Anual 2019	No contamos con un Área de Innovación y el Área de Monitoreo.
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No contamos con una propuesta de Comunicación Interna donde se establezca un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba No evidenciado
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.	Se promueve a través de los diferentes procesos de entrenamientos a los usuarios en el uso de la plataforma WEB. Evidencias: (Portal y correo electrónico y el uso de los diferentes sistema internos de información y	No se actualiza de forma oportuna la plataforma del NOBACI

	los aportes para la actualización del portal de transparencias institucional promovemos el uso de las herramientas electrónica Evidencias: manual de políticas y procedimientos.	
--	---	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 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). 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.	Si, se analiza anualmente las necesidades actuales y futuras de los Recursos Humanos. Evidencias: Documentos de planificación de recursos Humanos, publicación en el SISMAP. Si, Se desarrolla e implementa la política de gestión de los Recursos Humanos Evidencias: Se trabaja a lo establecido en la ley 41-08 de funciones pública y sus reglamentos. Formularios de permiso, licencia médica y licencias especiales. Si, se trata de cumplir dentro de lo posible de asegurar que las capacidades de las personas sean las adecuadas. Evidencia: Plan de capacitación, certificados, comunicación.	No se le da seguimiento a la detección de necesidades de capacitación en las áreas

4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 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). 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. 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. 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).	Se Desarrolla e implementa selección y promoción, Evidencias: Certificados de reconocimientos a los empleados. Si, se apoya la cultura de desempeño. Evidencias: Reconocimientos y remuneración a los empleados de carrera administrativas, con calificación en la evaluación de desempeño laboral con alta calificación. Para los planes de desarrollo personal se cumple con el perfil de competencias y descripción de puestos y funciones, tanto para empleados como para Directivos. Se utilizan criterios de selección del personal. Evidencias: Designación por escrito, plan de capacitación cuyo soporte técnico lo brinda INFOTEP y el INAP. Se presta especial atención a las necesidades de los recursos humanos, contratando y capacitando las personas necesarias para que desempeñen con eficiencia los servicios on-line, Evidencia. Línea Mujer *212 y la línea de emergencia 911. Se gestiona el proceso de selección de manera justa y de acuerdo al perfil del puesto requerido por el puesto, sin importar el género, orientación sexual o raza etc. Evidencia: Ley 24-97 y 8799, Código de ética Institucional.	No contamos con un programa de incentivos. No se ha creado un formulario de selección del personal donde se evidencie que este proceso se efectúa de manera justa.
--	--	--

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

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.	Se identifica las capacidades a través del Currículo Vítae, se le hacen entrevista personal, también por su desempeño personal,(entrevista personal que se implementa en la inducción: Evidencias, Certificados, Diplomas, etc.	No se implementan los concursos de la Administración Pública
2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Hay un programa de Capacitación para desarrollar el personal. Evidencias: Formularios de Actividades de Sensibilización y Capacitación al personal del Ministerio de la Mujer. Evidencias. Programa de Capacitación de los cursos y talleres a ser impartido, listado de participantes.	No se Evidencia las necesidades de Capacitación del Personal.
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.	La Dirección de Recursos Humanos realiza capacitaciones en algunas de las áreas secretariales. Diplomados en Igualdad y Equidad de Género. Evidencia : Listados de participantes	No tenemos evidencia de que la detección de necesidades de capacitación
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.	Se han desarrollado charlas de Trabajo en equipo, y diferentes habilidades de Liderazgo para los Directivos para desarrollar las habilidades del personal, Evidencias: Capacitaciones, Certificados, Convocatorias, correos, listados de participantes.	
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).	Se le asigna una persona de mayor experiencia en el área, en el momento de la inducción si se detecta alguna debilidad sobre algunos conocimientos. Evidencias, inducción al puesto, Capacitaciones, reuniones.	No se cuenta con un centro de capacitación con instructores capacitados según las necesidades de los nuevos empleados.

6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Se promueve a las personas que se preparan académicamente y que puedan ocupar una plaza vacante que se necesite en la institución, y de esta forma escalar a promovemos a las personas se preparen académicamente. Evidencias: Nuevas Designación	
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).	Se promueve el uso de las Tecnologías y de los Cursos Modernos para la preparación del personal para que puedan realizar bien sus funciones en su área de trabajo, creación de plataforma virtual para formación de empleados públicos Evidencias: Programa de capacitación, plataforma	
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.	Desde la unidad de gestión de riesgos se han realizado capacitaciones al personal de OPM-OMM en los temas de: Gestión de Riesgos y Protección Humanitaria. En coordinación con la Defensa Civil está en agenda la realización de tres talleres en Primeros Auxilios básicos, Extinción de Incendios y Evacuación En colaboración con UNFPA, se está coordinando la realización de un taller de "Manejo de Violencia en Emergencias", al personal de psicología del ministerio de la Sede y las OPM-OMM. Evidencias: Listado de Asistencias, Fotos.	No se ha elaborar un programa permanente de capacitación en los diversos temas, desde la Unidad de Gestión de Riesgos en coordinación con la Dirección de Educación.
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 se ha elaborado un formulario de seguimiento
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	El Ministerio de la Mujer cuenta con El Centro de Capacitacion en los Alcarrizos en	N-A

	la cual se imparten cursos técnicos para el empoderamiento económico Evidencias Lista de Participantes	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	En el Departamento de RR,HH promovemos la cultura de comunicación abierta y de motivación del trabajo en equipo. Evidencias: Cursos programado para el personal del MMujer sobre trabajo en equipo. Evidencias. Convocatorias, listado de participantes	No contamos con una cultura de comunicación que permita este renglón a todos los niveles
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)).	El Ministerio de la Mujer elaboró una planificación estratégica con la participación de todos los Directores, encargados departamentales, divisiones, secciones y encargados de las OPM; además de la participación de la MAE. Evidencias: Planificación Estratégica Fotos, Registro de Asistencia Convocatoria	
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.	En el Ministerio de la Mujer se le da oportunidad de involucrarse en asociaciones y en planes de desarrollo, que le permite desarrollo y mejora del personal. Evidencias: Asociación de Empleado.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su		No contamos con buzones de sugerencias

consecución.		
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se realizan encuesta periódicamente a los empleados sobre clima organizacional y las publicaciones de los resultados se publican en el SISMAP. Evidencias: Encuesta de clima organizacional.	
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.		No contamos con un programa de reuniones periódicas para poder cumplir con este renglón
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Hemos realizado charlas y entrenamientos sobre sistemas de evacuación ante desastres naturales. Evidencia. Convocatorias y listado de participantes	
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.	Se garantiza las condiciones que faciliten la vida laboral según lo establece en la Ley 41-08. Evidencias: Formularios, Encuesta de clima laboral.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Hay una política de inclusión a las personas con capacidades especiales, y flexibilidad de horarios para estas personas. Evidencias: Comunicaciones.	
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).	Contamos con una política incentivos no monetarios. Evidencias. Políticas	No se aplica la política

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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.).	Desde la Dirección de Coordinación Intersectorial se promueve, asesora, coordina y monitorean diferentes sectores gubernamentales y de la Sociedad Civil, a fin de incorporar la perspectiva de igualdad y equidad de género en el diseño y ejecución de políticas, planes y programas, para eliminar las desigualdades e inequidades de género que afectan a las mujeres. En ese sentido la Dirección para el cumplimiento de su objetivo mantiene alianzas estratégicas con los siguientes sectores: Instituciones Gubernamentales, Gobiernos Locales, Organizaciones de la Sociedad Civil, Comisión de Género de la Cámara de Diputados y la Comisión de Género y Familia del Poder Judicial, Organizaciones de la Sociedad Civil, Mesas Técnicas Intersectoriales, Consejos ministeriales. Las evidencias Memorias de las reuniones de coordinación. Planes de trabajo listado de asistencia Programa de la actividad	No se cuenta con los recursos financieros y humanos necesarios para el cumplimiento de los acuerdos establecidos.

	Material utilizado para las asistencias técnicas	
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.	Desde la Dirección de Coordinación Intersectorial se han gestionado y firmado acuerdos de colaboración, cooperación y fortalecimiento con las diferentes instituciones gubernamentales, organizaciones de la Sociedad Civil, Gobiernos Locales, con las diferentes Comisiones del Senado. Estos acuerdos incluyen los temas género, desarrollo, violencia, derechos humanos, igualdad y no discriminación y la inclusión del enfoque de género en los proyectos y propuesta de Ley. Evidencias: Acuerdos firmados	
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.	La Dirección de Coordinación Institucional desarrolla colaboraciones especializadas con instituciones del sector público, a través del fomento de las Oficinas de Equidad de Género y Desarrollo (OEGD) y sus mecanismos de articulación. Asistencia Técnica en metodologías género afirmativas de igualdad en las políticas públicas. Impulsa el desarrollo de políticas dirigidas a fomentar la participación ciudadana de las mujeres con un enfoque integral de derechos, género que les permitan incidir en las diferentes estructuras de poder.	

	Fortalece el liderazgo político de las mujeres, como parte del fortalecimiento institucional dirigido a sus diferentes representaciones: alcaldesas, vicealcaldesas, regidoras, directoras y subdirectoras de los gobiernos locales. Realiza encuentros de asistencias técnicas para la elaboración de políticas, programas y proyectos institucionales con organizaciones de la sociedad civil que reciben fondos públicos del Estado dominicano que replican y fortalecen el trabajo que realiza el Ministerio de la Mujer en las provincias y municipios del país donde hay oficinas del Ministerio principalmente. Ejecución del Proyecto de transversalización del Enfoque de género, para avanzar en la aplicación de la transversalidad de género, consignada en Art. 12, Ley 1-12 de la END 2030. Coordinación de la Comisión Mixta organismo creado para el seguimiento a la ejecución del proyecto de Proyecto de transversalización del Enfoque de género en la Ley 1-12 de la END 2030 Evidencia: Firma del Acuerdo de Colaboración Convenio de colaboración institucional en ejecución. Creación de mecanismos de coordinación	
--	--	--

	Minutas de reuniones. Documentos conceptuales. Plan de Trabajo/Hoja de ruta Guía sobre presupuesto sensible al género. Diagnósticos Participativos de Género. Cursos especializados en transversalidad de género. Socialización de buenas prácticas institucionales Convocatorias de eventos Programas de actividad Listado de participantes Correos, invitaciones, programas, listas de asistencia, fotos Documentos trabajados (manuales, documentos de investigación Encuentro con tomadores de decisión Resoluciones de formalización de los mecanismos. Creación de mecanismos de coordinación Minutas de reuniones. Documentos conceptuales. Plan de Trabajo/Hoja de ruta Guía sobre presupuesto sensible al género. Diagnósticos Participativos de Género. Cursos especializados en transversalidad de género. Socialización de buenas prácticas institucionales	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	En cada acuerdo se designa una persona como enlace, uno por cada parte, para el seguimiento, cumplimiento y ejecución del convenio. Otro aspecto donde hacemos seguimiento de las alianzas establecidas es en	No contamos con una plataforma de seguimiento y monitoreo que nos permita medir los avances en el cumplimiento de la ejecución de los acuerdos y convenios.

	los procesos de modificaciones realizadas a los proyectos de leyes que están en el Senado con el objetivos confirmar su inclusión. Evidencias: Acuerdos, Convocarías, Lista de asistencias a la diferentes reuniones realizadas y fotos de los participantes.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	La alta dirección realiza reuniones técnicas con instituciones gubernamentales, Sociedad Civil, Gobiernos Locales para generar alianzas en el tema de transversalización de género en las políticas institucionales y gestionar los acuerdos de colaboración necesarios. Otra alianza establecida desde la Dirección es El sello de igualdad herramienta práctica que contribuye a la institucionalización de la perspectiva de género y a la transformación institucional, para maximizar el impacto de las políticas de igualdad, a través de la puesta en marcha de Sistemas de Gestión Públicos para la Transversalidad de Género. Evidencia: Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual Relación de Acuerdos suscritos y vigentes Firma de Acuerdo Institucional con las instituciones Piloto para el tema del Sello Público	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En cada acuerdo se definen responsable de cada socio en la gestión de la alianza, y se establecen compromiso con el	

	cumplimiento del mismo y se elaboran planes de acción y se crean comités responsables del seguimiento a las acciones planteadas. Evidencia: Texto de los documentos contentivos de cada acuerdo, Lista de asistencia, fotos de los participantes.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.	En la medida en que el Ministerio de la Mujer ha aumentado la oferta de servicios, ha aumentado el nivel de las demandas de asistencia técnica y los servicios profesionales en género (conferencias magistrales, charlas, talleres, conversatorios) a nivel nacional e internacional. Evidencia: Texto de los documentos contentivos de cada conferencia o actividad realizada.	No se ha mejorado las condiciones logísticas de transporte para las salidas del Ministerio hacia las instituciones.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	La Dirección de Coordinación Intersectorial ha ejecutado diferentes actividades formativas, asistencias técnicas con la finalidad de fortalecer el trabajo para la transversalización de género en las políticas, programas y proyectos institucionales del estado, de los gobiernos locales, Organizaciones de la Sociedad civil, gremios profesionales y academia. Coordinación y participación en eventos internacionales celebrados tanto dentro como fuera del país en la materia, donde se realizan mesas de trabajo, consultas, paneles e intercambios de experiencias y conocimientos.	No se participa El personal del área no participa en los diferentes foros nacionales e internacionales, como una medida de usar el benchmarking.

	Evidencias: Ayuda Memoria Carta de invitación Videos fotos de actividades Talleres y conferencias realizadas en el país	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	El Departamento de Compra selecciona a los proveedores aplicando el Pliego de Condiciones Específicas, para realizar este proceso de manera clara y transparente, ofreciéndole igual oportunidad a todos los proveedores que cumplan con los requisitos de ofertar sus productos o servicios, eligiendo al proveedor que cumpla con todos los requisitos y que el producto o servicios sea al menor precios y de calidad. Evidencias. El documento Pliego de condiciones Específicas.	

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.).	El Ministerio de la Mujer ofrece asistencia técnica a los sectores, se da a conocer su rol rector, importancia, relevancia y competencias sobre la política de género en el Estado. Evidencias: Memorias Redes sociales Página Web Publicaciones del Ministerio de la Mujer. Publicaciones en Medios de Comunicación.	No se cuenta con los recursos financieros y humanos suficientes para llegar a difundir el rol y la función del Ministerio de la mujer con una cobertura total en el territorio nacional.

	Fotografías y listado de asistencia a sensibilizaciones y capacitaciones.	
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.	Mediante las asistencias técnicas se da a conocer el derecho que tienen las mujeres a participar activamente en la política, en los puestos de dirección, en el empleo, a participar en la elaboración de los presupuestos participativos, a exigir el presupuesto asignado por la Ley 197-06 para las actividades de género, educación y juventud a vivir una vida libre de violencia. Con las organizaciones de la sociedad civil que reciben fondos públicos y le ofrece información sobre las diferentes ofertas de servicios que ofrece el Ministerio de la Mujer. Evidencias: Publicaciones del Ministerio de la Mujer. Fotografías y listado de asistencia a las capacitaciones Publicaciones entregadas, Lista de instituciones, Invitaciones, programas,	No se cuenta con indicadores de género Municipales para monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de la Ley No. 176-07
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.	La Dirección de Coordinación Intersectorial realiza iniciativas de involucramiento en el diseño de los procesos de formulación y revisión de programas y proyectos para la inclusión de la perspectiva del enfoque de género desde los mecanismos de género de los Ayuntamiento, desde las Oficinas de Equidad	No se cuenta con los recursos financieros y humanos necesarios para el cumplimiento de los acuerdos establecidos.

	de Género y Desarrollo instaladas en las instituciones del Estado y desde de las Organizaciones de la Sociedad Civil para la toma de decisión. Evidencias: Propuestas de programas revisados Revisión de nuevos proyectos de ley municipal	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	El marco de trabajo establecido es a través de Buzones de sugerencias, los cuales se encuentran en todas las Oficinas Provinciales y Municipales de la Mujer, así como en la Sede Central y Centros. Evidencias: Buzones y encuestas.	
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).	Contamos con un portal de transparencia en nuestra página WEB. Evidencias: Portar de transparencias del MMujer.	
6. Definir y acordar 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).	La OAI desarrollo una encuesta para ser aplicada Evidencia: Formulario de encuesta elaborado Evidencias:	
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.	El Ministerio de la Mujer a través del portal Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, y en este momento sometida su Carta Compromiso ofrece información de los servicios disponibles a los ciudadanos/clientes y por medio de la Pagina WEB. Evidencias:	

	Captura de pantalla Observatorio Captura de Panta	
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.		No evidenciado

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Estamos alineados a los planes operativos y Presupuestos: la gestión financiera con los objetivos estratégicos, realizamos una planificación presupuestaria, bajo los objetivos estratégicos, alineados a las normas y procedimientos de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). Evidencias: Presupuesto Ejecución presupuestaria del SIGEF	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se realiza un análisis al momento de tomar u una ción financiera ante de tomar una Decisión financiera.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Todos los procesos financieros se hacen rente, se están midiendo con los indicador y endo con los procedimientos. Evidencias: Indicador de transparencias.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	n el Ministerio de la Mujer nos acogemos a las mas y procedimientos, asumimos la norma 15-17 y	

	ajamos al compás de las informaciones del POA, el y la estrategia nacional del desarrollo. Evidencia: Presupuesto, PEI, POA	
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.).	En el Ministerio de la Mujer se cuenta con sistemas de planificación y programas de presupuesto por proyectos. Evidencias: Presupuestos plurianuales	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se cuenta con una delegación y descentralización de las responsabilidades financieras, ya que tenemos segregadas las funciones correctamente según nuestro manual de cargo, estructura organizativa y manual de funciones elaborados con la asesoría del MAP manteniendo un control financiero centralizado. Evidencias: Estructura organizativa y manual de funciones Estructura de cargos y manual de	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No evidenciado
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	En el Ministerio de la Mujer	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Se recopila la información de la organización a través de informes de cada área y presentado en la Memoria institucionales y el resumen ejecutivo. Evidencias: Solicitud	

2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 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. 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.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 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.	de envío de actividades relevantes a las diferentes áreas, Memoria física y digital. Se cuenta con un sistema organizado de recolección de información. Evidencias: Clipping de prensa digital. La información de los Grupos de Interés es contralada a través del Departamento de Investigación y Estadística. Evidencia : Observatorio de Igualdad de Genero Se utiliza el correo institucional para difundir las informaciones de manera directa, Memorándum recibido por las áreas a la que fueron enviadas, circular, noticias, cumpleaños, para las información en cascada las informaciones que vienen dada por los directores de cada áreas a sus equipo de trabajo. Evidencias: Correo Institucional y Memorándum. Se garantiza a través de la página WEB, la Oficina de Libre Acceso a la Información, materiales informativos, Brochures, campañas masivas de información. Se cuenta con un formulario de solicitud de información. Los ciudadanos clientes pueden solicitar información de la institución en línea, a través del Sistema de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).	No contamos con un sistema de archivo institucional físico y digital. No contamos con un plan de capacitación del personal responsable del archivo de gestión No se ha Implementado sistemas para el intercambio de información. (Coaching, inducción No disponemos de vías de acceso para las personas con discapacidad de manera presencial.
--	--	---

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.	Se cuenta con el Portal de Datos Abiertos el cual permite que más personas tengan acceso a las informaciones. Si, Se garantiza que se retiene dentro de la institución, la información y el conocimiento claves de los empleados. Evidencias: Archivos de expedientes de empleados.	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 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. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados	Se ha elaborado un Plan Operativo Anual de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, alineado a los objetivos estratégicos. Evidencia: POA 2018 Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. Se aplica y para eso seguimos los procedimientos establecidos en el manual de procedimientos de tecnología Evidencias: Manual de procedimientos. Están establecidos en el manual de procedimientos los pasos a seguir para la gestión de cada uno de estos puntos. Evidencias: Manual de procedimientos.	No se cumple, ni se monitorea ni se evalúa la relación costo-efectividad de la tecnología

✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 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. 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. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 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.	Se basa en la plataforma WEB para darle servicios a usuarios y usuarias, Evidencias: plataforma WEB del Ministerio de la Mujer El portar de la institución cuenta con secciones de servicios para usuarios y usuarias como recursos para darles servicios a los clientes. La Dirección de tecnologías siempre está atenta a la innovación y revisar la política que sean necesarias para estar a la vanguardia con la tecnología, atreves de la sistecge se mantienen actualizada la plataforma tecnológica. Evidencia: sistecge.	No se cuenta con una gestión de residuos de los desechos tecnológicos Ejemplo: Cartuchos usados etc.
--	--	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. 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	Estamos ubicados en un lugar céntrico y tenemos acceso a tres avenidas que facilita la eficiencia del emplazamiento, se comparte el edificio con tres instituciones,	

con transporte público). 2. 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. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 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).	Evidencias: Ubicación del edificio, Avenida México en los Edificios Gubernamentales. Hay un uso eficiente de las instalaciones tomando en cuenta las necesidades de los empleados. Evidencias: Estructura física. Contamos con un Departamento de Servicios Generales Se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medio de transporte a través del mantenimiento requerido cada tres meses, y se hace un oficio donde se evidencia la reparación que necesita los vehículos Evidencias: Formulario de mantenimiento solicitado, cotización, copia de la orden. También se garantiza el uso eficaz y eficiente de los recursos energéticos, para su mejor eficiencia y durabilidad. Evidencias: El aire acondicionado se mantiene a una temperatura agradable 23°C, las luces a apagan desde que se terminan el turno de trabajo, las computadoras tienen un temporizador para que se apague el monitor si no se está usando. Fácil acceso a transporte público. Evidencia: Rutas de transporte público en las avenidas cercanas al edificio.	
---	---	--

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. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	Se ha puesto el Salón de Conferencias Petronila Angélica Gómez a disposición de Instituciones Públicas, Organismos Internacionales, Organizaciones no Gubernamentales (ONGs). Evidencia: Cartas de Solicitud.	
--	--	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Se han identificado, mapeado, descrito, documentado y revisado los macroprocesos institucionales Evidencias: Mapa de Procesos elaborado por el Departamento de Desarrollo Institucional.	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Se han identificado los propietarios de los procesos que se llevan a cabo en la sede y sus dependencias. Evidencias: Manual de Políticas y Procedimientos	

3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	Se han analizado los procesos y elaborado informes durante el levantamiento de los mismos.	No evidenciado
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	Se elaboró el Mapa de Procesos orientado al Plan Estratégico Institucional (PEI) , determinando todos los subprocesos que se realizan en la institución	No se han elaborado todos los Manuales.
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).	Se involucra a los empleados y los grupos de interés en la mejora de los procesos ya que en la fase de levantamiento de información se toman en cuenta los involucrados, para completar las informaciones, Grupos de interés externos han participado en la mejora de los procesos a través de Republica Digital, OPTIC, MAP. En el proceso de la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano se ha involucrado a los usuarios de servicio para la definición de los estándares de calidad a través de las encuestas de satisfacción. Evidencias, Convocatorias de levantamiento de proceso	
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.	Se elaboraron planes operativos para asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa a su contribución. Evidencia; Presupuesto 2019	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	N/A	

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.). 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). 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.	Tenemos en proceso la Carta Compromiso en los cuales se han establecido los estándares de calidad de los servicios. Evidencia: borrador de la carta compromiso Se realizan y se evalúan el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización, para ofrecer servicios de calidad. Evidencias: Manual de Procedimiento.	No evidenciado
---	--	----------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Se tienen identificada las salidas de los procesos nucleares de los servicios que ofrece el Ministerio de la Mujer. Evidencias: Diagrama de procesos y matriz del Ministerio de la Mujer.	
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.).	Se involucran a las organizaciones que trabajan el tema de género. Además a través de buzoes de sugerencias se miden los niveles de satisfacción de los servicios que ofrecemos, tomando en cuenta las sugerencias realizadas por las usuarias de estos servicios. Evidencias: Buzones, Formularios de encuestas.	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de	Se realizan encuestas de satisfacción y calidad de los servicios continuamente. Evidencias: Buzones de quejas y sugerencias.	

output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.		
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.	Tenemos definido los servicios que presta el Ministerio de la Mujer y la relación con los ciudadanos. Evidencia: Pagina web www.mujer.gob.do sección servicios. Borrador de la carta compromiso al ciudadano.	
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.	Si involucramos a los ciudadanos clientes. Evidencias: Encuestas en las redes sociales. Foro de discusión en la pagina web.	
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.	Se organiza la información y se difunde de forma fiable y adecuada. Evidencia: Periódicos, canales de televisión, Radio, los periódicos pueden ser impreso o digitales, atreves de la redes sociales, y el portal web.	
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, tablonas de noticias en formato de audio, etc.).	Contamos con un horario de servicio establecido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 de la tarde. Evidencia Pagina Web Redes Sociales	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	El Ministerio de la Mujer cuenta con el manejo del Buzón de Sugerencias y el manejo del sistema 311, sugerencias y reclamaciones. Evidencias: Manual de procedimientos y políticas (OAI) Estadísticas Matriz del 311 Reporte	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Se han definidos la cadena de prestación de servicios tanto a lo interno como externo. Evidencias: (red de protección de NNA. La Ruta crítica.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Mantenemos convenios y acuerdos de colaboración interinstitucional. Evidencias: acuerdos con instituciones.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	El Ministerio de la Mujer comparte información interna con instituciones que intervienen en nuestros procesos de gestión. Evidencias: Procuraduría, Migración, Salud Publica, 911, Policía Nacional, Ministerio de Interior y Policía.la	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Se realizan análisis de ciudadanos clientes a través de la encuesta de satisfacción. Evidencia: Encuesta a las usuarias sobre la calidad de los servicios de Procuraduría General de la Republica.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Existen grupos de trabajo interinstitucionales, para solucionar los problemas sociales que se presentan. Evidencias: Red de protección de NNA, la Mesa de la Ruta crítica de la Violencia, las redes locales, Grupos de apoyo a mujeres víctimas de violencia.	
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.	Coordinamos esfuerzos con la Comisión Mixta de Transversalidad de Género. El Sello Igualando RD. Sistema coordinado de	

	atención a la Violencia, trabajo coordinado con 911 y Línea *212 Evidencias: Minutas de reuniones, lista de participantes, certificación y convenios del sello, indicadores de atención a la violencia.	
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).	El Ministerio de la Mujer trabaja en la identificación de los indicadores para la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF). Evidencias: Auto diagnóstico CAF Reuniones NOBACI	

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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. 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).	Se tiene una imagen y reputación global excelente ya que los servicios que ofrecemos van en ayuda de los ciudadanos clientes, los cuales han calificado la amabilidad y cortesía del personal que los atendió como excelente en un 83.8%, la capacidad de este personal en un 84% excelente y la rapidez y eficiencia para dar respuesta en un 98,1% excelente.	

2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 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.).	Evidencias: Encuesta de satisfacción al ciudadano. Contamos con buzón de sugerencias en todas las Oficinas del Ministerio de la Mujer El Ministerio de la Mujer está ubicado en una área de fácil acceso. El edificio tiene acceso por una avenida y una calle principal con rutas de transporte público, los servicios ofrecidos son gratuitos. Evidencias: Ubicación del edificio Ministerio de la Mujer. Con el propósito de tener informaciones oportunas, veras y confiables, el Portal de Transparencia es actualizado regularmente de acuerdo a los lineamientos de gobierno abierto, en la última evaluación realizada en el mes de marzo del año 2019, se obtuvo una puntuación de un 98%. Evidencia: Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP). Se brindan los productos y servicios con calidad, confianza y transparencia, valorando los ciudadanos cliente la calidad del servicio recibido con un 81% excelente según la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, así como una puntuación de 97% en la Encuesta de la Calidad de los Servicios Públicos del año 2016 y la misma puntuación (97%) en el	No contamos con accesibilidad a persona con discapacidades. No se cuenta con un elevador para fácil acceso a persona discapacitadas. No hemos realizado medición con respecto a la Accesibilidad.
--	---	--

6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. ✓ 1. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	año 2018. Evidencias: Encuesta de satisfacción al ciudadano, Buzón de sugerencias ubicadas en la oficina del Ministerio de la Mujer sede central y todas las oficinas de OPM y OMM, y premio por la satisfacción de los servicios que ofrecemos por el Ministerio de Administración Pública, Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos. Se tienen diferenciados los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los ciudadanos clientes. Evidencia: Línea Mujer *212, Línea de emergencia 9-1-1. El Ministerio de la Mujer dispone de varios canales de información Evidencias : Página del Ministerio actualizada Redes Sociales Boletines El Ministerio de la Mujer está bien valorado por los ciudadanos con respecto a la información recibida. Evidencia : Encuesta Buena aceptación de parte de las usuarias de los servicios que ofrecemos. Evidencias: Buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción.	No evidenciado, a partir de la Carta Compromiso se establecerá el sistema de valoración cada 3 meses
--	---	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. 5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	Dentro del Marco de Republica Digital hemos incorporado los servicios automatizados Se mide el grado de cumplimiento de los requerimientos de los organismos rectores. Ministerio de Administración Publica y Contraloría General de la Republica Evidencias. Indicadores	No se mide el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño de los procesos de toma de decisiones No tomamos en cuenta las quejas y sugerencias

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios.	Los horarios de los servicios ofrecidos por el Ministerio de la Mujer están indicados en nuestra Página WEB. No evidenciando Servicios sin costo	No hemos evidenciado el tiempo de espera

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Esta descripción está disponible en la página WEB del Ministerio y serán publicadas en la carta compromiso.	
--	---	--

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.	Se definieron los canales de información, tales como: Pagina WEB Oficina de libre acceso a la información. Redes Sociales. Programa radial por la RED Emisoras Católicas (UDECA Evidencias : Página WEB , Redes Sociales, Programas Observatorio de Igualdad y Equidad de Genero	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	La Página Web del Ministerio de la Mujer presenta información a la Sociedad sobre nuestros servicios, así como información sobre las Estadísticas de los casos atendidos en el Ministerio de la Muer a través del Boletín Trimestral Evidencia: Pagina Web. Boletín	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	Contamos con los objetivos de rendimiento establecidos en el <u>Plan Estratégico –PEI-</u> y el el Plan Operativo Anual. Estamos en la etapa final de la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano CCC que incluye los objetivos de rendimiento o estándares de calidad de los servicios comprometidos	

	La Oficina de Libre Acceso a la Información ha establecido los objetivos de rendimiento en cuanto al tiempo de atención a las solicitudes de información de acuerdo a la Ley Evidencia: PEI 2015-2020. POA 2019, Borrador Carta Compromiso, Ley No.200-04	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	N/A	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Nuestra institución ha obtenido calificación es sobre 98% en los monitoreos mensuales por la DIGEIG a los portales de Transparencia a partir del mes de mayo del 2017; La estructura de la Página Web del Ministerio de la Mujer ha sido mejorada. El portal se ha adecuado de acuerdo a las normas NORTIC. Evidencia : Evaluaciones de la DIGEIG Página WEB Cronograma de trabajo NORTIC	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Se elaboran informes trimestrales de Monitoreo del sistema 311 de quejas , Reclamaciones y denuncias	

2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Evidencias : Informes trimestrales Evaluación del Monitoreo Estándar cumplido en un 100%. Evidencia : Informe de la DIGEIG	No se evidencia
---	---	-----------------

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:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Según la encuesta aplicada de clima organizacional dio como resultado que los servidores perciben que existe un ambiente laboral ético. En el año 2017 se realizó Encuesta en la cual los servidores expresaron sentirse conformes con el conocimiento de la Misión, Visión y Valores En 85.94% de los servidores opinan que se sienten valorados en este aspecto así como en las actividades y planes de mejora Evidencia 1, 2 3 Encuesta Se transmite de manera periódica mensajes a toda la institución compartiendo valores ético y charlas de temas éticos.	

5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Evidencia : Listado	No se cuenta con buzón de sugerencias para que los empleados puedan expresar sus inquietudes.
6. La responsabilidad social de la organización.	La institucion tiene programada implementar un programa de responsabilidad social en el año 2020 Evidencia Poa Recursos Humanos 2019	No se ha establecido el índice de percepción de las personas sobre la responsabilidad social de la organización.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
- 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. - El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. - El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. - La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. - El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	En el Ministerio de la Mujer los servidores perciben buena comunicación y buen desempeño de los altos mandos y de su comunicación en un 82.16% sobre todo de la Misión, Visión y Valores. En este momento la Institución se encuentra desarrollando la gestión y elaboración de los procesos Misionales En el Ministerio de Mujer se llevan acuerdos de desempeño para la evaluación por resultados Evidencia : Acuerdos En el Ministerio de la Mujer se reconoce la labor de los Servidores públicos a través de Bonos. Evidencia : Nomina El 82.70% de los servidores percibe que son Motivados y tomados en cuenta para la innovación y el cambio	No contamos con indicador que mida el nivel de percepción de las personas de la organización con el diseño y la gestión de los procesos.

	Evidencia : Encuesta de Clima	
--	-------------------------------	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	El 85.95% de los servidores percibe un trato amable y cordial y un 81.62% con respecto a las conciliaciones y trato entre compañeros En este renglón el 87.56% de los servidores pervive que se le permite conciliar la vida laboral y familiar y un 84.33 % en el respeto a los horarios En un 35% los servidores perciben que existe un trato justo	No se tiene medición

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento.	En el Ministerio de la Mujer se ha implementado el Plan de Carrera. Evidencia : Informe de RRHH El 85.94% de los Servidores se siente motivado y empoderado Evidencia : Encuesta	

3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	El 87.02% de los servidores percibe que la logrado capacitarse para lograr los objetivos estratégicos de la organización. Evidencia Encuesta	
--	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	El índice de Absentismo para el año 2018 fue de 42.5%, el índice de Rotación para el año 2018 fue de 9.04. Evidencias: Sistema de ponche, certificaciones médicas archivadas en los expedientes de los empleados, Registro en Excel y resumen de altas y bajas del personal registrado en el Sistema de Administración Pública (SAP).	No hay registro de quejas
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).		
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).		
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.		
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.		No evidenciado
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).		No evidenciado
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		
	La capacidad de competencia del personal para dar respuesta a las solicitudes fue valorada en un 84% excelente y la amabilidad y cortesía en	

	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.).	un 72%, según encuesta de satisfacción al ciudadano. Evidencias: Buzones de sugerencias, encuesta de satisfacción al ciudadano.	
8.	Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se hace un reconocimiento individual a los empleados por el buen desempeño, anualmente. Evidencias: Certificados de reconocimientos y fotos del empleado recibiendo dicho reconocimiento.	
9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	Se han reportado 8 casos. Evidencia: Formulario de registro Comunicaciones	
10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No hemos realizado mediciones de percepción pública sobre la calidad de la vida de los ciudadanos /clientes.

2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 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.). 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.). 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.). 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). 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.). 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.).	El Ministerio de la Mujer ha logrado impactar la Sociedad con el Portal de Dominicanas emprenden y el Sello Igualando R,D, Evidencias : Reconocimientos En la encuesta de Satisfacción de la Calidad el Ministerio de la Mujer alcanzo 9.71% de una escala de 10 a los ciudadanos Evidencia : Encuesta Desde la Dirección de Educación se desarrollan capacitaciones, con materiales bibliográficos y didácticos. Evidencia: Listados de participantes	No tenemos mediciones de percepción sobre la organización como empleador a nivel de la sociedad local o global No hemos realizado mediciones de percepción sobre el impacto económico de la organización en el ámbito local, regional, nacional e internacional. No hemos realizado mediciones sobre la percepción de la sociedad en relación al enfoque de nuestra institución hacia los asuntos medioambientales, No tenemos medición sobre este renglon
---	--	--

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No hemos realizado mediciones sobre la percepción relativa a la cobertura recibida de los medios en relación a nuestra responsabilidad social
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Se han realizado 12 actividades relacionadas con : 4 Jornadas de Reforestación y 12 Jornadas de Salud. Evidencias: Convocatoria, Listado de asistencias, fotos. También en este momento estamos en contacto con el Ayuntamiento y el Ministerio de Medio Ambiente para establecer las normas y políticas en este tema En el Ministerio de la Mujer para poder lograr nuestra misión tenemos relaciones de calidad con las siguientes autoridades públicas, Ministerio de Salud, Policía nacional, Procuraduría y ONGS. Evidencias: Acuerdos, Memoria Institucional, Convocatoria y fotos. Entendiendo que la discriminación es un factor de desventaja social, el Ministerio de la mujer a través de los diferentes programas dirige sus esfuerzos hacia esa población, dando asistencias legal y psicológica a mujeres víctima de violencias, sensibilización en diferentes temas tales como: prevención de violencia, Sexual y reproductiva, prevención de embarazos en adolescentes entre otros,	No contamos con mediciones ni indicadores para el cumplimiento de las normas medioambientales, el uso de materiales reciclados y medios de transportes respetuosos del medio ambiente. No tenemos indicadores o mediciones sobre la calidad de las relaciones con autoridades relevantes.

	capacitaciones técnicos profesionales en coordinación con INFOTEP.	
	Evidencias:	
	Campañas, Charlas, Talleres de sensibilización, Registro de participación, Estadística de las ejecuciones del Ministerio de la Mujer.	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	Se realizan actividades de apoyo a las personas vulnerables y sus familiares y niños víctimas de violencia de género para que puedan acceder a la línea de emergencia.	
	Evidencia : Campañas de sensibilización	
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).	Se practica el apoyo a las políticas pública en darle oportunidad a las personas en situación de desventajas sin importa: Género, Religión Discapacidad, etc.	No se han establecido programas o proyectos específicos para emplear minorías étnicas.
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Se fomenta la participación del personal de la institución en la campaña para donar alimentos a para personas víctimas de desastres naturales.	No hemos establecido un indicador para medir el apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	El trabajo de igualdad, equidad y e impulsar una cultura de paz, impone la construcción y promoción de valores, que corresponden a la participación social de ciudadanas y	No se han definido indicadores de apoyo a la participación social

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). 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 saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	ciudadanos, incluyendo al personal de la institución. Evidencias: Fotos y listados de actividades sociales. Hay intercambio constante de conocimientos e información. Evidencias: Taller, charlas y listados de asistencias. Dando seguimiento a la Ley 147-02 que crea el Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Respuesta ante Desastre SISTAP Evidencias: Contamos con una Unidad de Riesgos dentro de la Dirección de Planificación y Desarrollo. Contamos con el Manual de Valoración y Administración de Riesgos	No se ha medido la responsabilidad social de la institución
---	---	--

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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Se dispone de resultados de la cantidad de prestación de servicios y productos Evidencia : Encuestas	

2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Se miden los resultados en términos de beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos	No se dispone el grado de cumplimiento de los contratos/acuerdos suscritos por la institución con otras autoridades, No evidenciados
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Nuestros servicios cumplen con las regulaciones que le dan origen. Estamos en proceso de lanzar la Carta Compromiso al Ciudadano	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.		
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	Disponemos de informes de auditoria	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Contamos con el Observatorio de la Cal	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de	Se han capacitado al personal de las Oficinas Provinciales y Municipales en el tema de Gestión de Riesgos, Directrices de Protección Humanitaria en situaciones de emergencia, Se llevo a cabo una inspección para determinar el grado de vulnerabilidad de la estructura física del Ministerio y señalar debidamente.	

recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 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.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. 11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	Se implementó la Evaluación por resultados En el Ministerio de la Mujer las eficacias en las alianzas y los cumplimientos de los acuerdos de colaboración es una de nuestra fortaleza en actividades conjuntas. Evidencias: Acuerdo de alianza y de colaboración. En proceso	
--	---	--

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.