



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**MINISTERIO DE LA MUJER**

# **INFORME PRIMERA FASE DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2022**

**Santo Domingo, República Dominicana  
28 de junio del 2022**

## **Contenido**

I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. METODOLOGÍA DE TRABAJO .....	4
III. ACCIONES IMPLEMENTADAS.....	5
IV. CONTROL DEL DOCUMENTO.....	32

## I. INTRODUCCIÓN

El documento que se presenta a continuación el cual contiene el primer informe de la implementación del Plan de Mejora, que es un instrumento que se utiliza para integrar las decisiones estratégicas y colegiadas de los y las servidores y servidoras que participan en la gestión institucional, después de haber pasado por el proceso de autoevaluación respecto a las ejecutorias de los procesos que se realizan en el Ministerio de la Mujer. En este informe del Plan de Mejora Institucional 2022 se han ejecutado las acciones de mejora números 1, 2, 5, 7 y 10.

En la gestión que dirige la Ministra de la Mujer, Mayra Jiménez, se presenta este informe, en el que se muestran las acciones de mejora, así como evidencias y sus descripciones, de las mejoras implementadas por este Ministerio de la Mujer, bajo el modelo de autoevaluación CAF (Common Assesmente Framework), Marco Común de Evaluación, modelo establecido por el Ministerio de Administración Pública (MAP) como instrumento facilitador en las organizaciones e instituciones del sector público que persiguen la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad. En el mismo se presenta la metodología del trabajo realizado y el desarrollo en sí de la implementación de dicho Plan con sus evidencias.

## **II. METODOLOGÍA DE TRABAJO**

En el proceso de implementación del Plan de Mejora Institucional 2022, la metodología que se utilizó fue la siguiente: participaron de manera voluntaria y activa, todos/as los/as servidores/as involucrados/as de la institución en las mejoras, ya sea como implementadores de éstas o como fuentes de información. Se organizaron varias sesiones de trabajo para el seguimiento de la implementación, la recolección de las evidencias e informaciones correspondientes a la implementación de dicho Plan. El seguimiento del proceso fue realizado por la directora de Planificación y Desarrollo y el encargado de Gestión de la Calidad, con el acompañamiento del Viceministerio Técnico de Planificación y Desarrollo.

### III. ACCIONES IMPLEMENTADAS

#### Criterio 1. Liderazgo

- **Subcriterio 1.2.** Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua
  - **Acción de mejora:** Aplicación de acciones para que los/as líderes/ directivos/as de la institución se comprometan con la mejora continua y la innovación.

#### Evidencias:



#### Compromiso con la Innovación y Mejora Continua

En el Ministerio de la Mujer trabajamos para erradicar la violencia contra la mujer, definimos y lideramos la ejecución de políticas públicas, planes y programas que contribuyan a la igualdad y la equidad de género y al pleno ejercicio de la ciudadanía de las mujeres, a través de:

- Asistencia a emergencias
- Asesoría legal
- Asesoría y terapia psicológica
- Acciones formativas y sensibilización

En tal sentido, reafirmamos nuestro compromiso de adoptar una cultura enfocada en la mejora continua y la innovación de nuestros procesos por ser criterios claves para lograr la transformación de la sociedad para que mujeres y hombres disfruten de igualdad de derechos y oportunidades.

Instamos a las líderes y líderes fomentar en sus colaboradoras/es la implementación de acciones que garanticen el más alto nivel de eficiencia y eficacia y en el ejercicio de sus funciones, que se traduce en calidad.

  
**Mayra Jiménez**  
Ministra



**De:** Despacho Ministerio de la Mujer  
**Enviado el:** miércoles, 16 de marzo de 2022 4:11 p. m.  
**Para:** Personal Ministerio de la Mujer  
**Asunto:** Compromiso con la Innovación y Mejora Continua  
**Datos adjuntos:** Compromiso con la Innovación y Mejora Continua.pdf  
**Importancia:** Alta

Distinguidas/os,


Luego de un cordial saludo, tenemos a bien remitirles el compromiso que hemos asumido para continuar eficientizando nuestros roles en todos los niveles de este ministerio.


Cordialmente,

**Despacho de la Ministra**

Ministra de la Mujer  
Despacho | Ministerio de la Mujer



 [809-685-3755](tel:809-685-3755) Ext: 2100 |

 [Despacho@mujer.gob.do](mailto:Despacho@mujer.gob.do)

 [www.mujer.gob.do](http://www.mujer.gob.do)

 Av. México esq. 30 de Marzo, Bloque D, Segundo Piso, frente al Palacio Presidencial, Santo Domingo, Rep. Dom.



030057

Santo Domingo, D.N.  
28 de febrero del 2022.

Señor  
**Darío Castillo Lugo**  
Ministro de Administración Pública (MAP)  
Su Despacho. -


Distinguido Señor Ministro:

Luego de un cordial saludo, tenemos a bien solicitar la designación de un/a facilitador/a de ese Ministerio que usted dignamente dirige, para que nos imparta dos (2) charlas sobre la importancia de adoptar una gestión enfocada a las buenas prácticas y lograr una cultura de mejora continua en la gestión.

Esta actividad se realizará el próximo 15 de marzo de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. y el 16, en horario de 2:00 pm a 4:00pm.

Con sentimientos de consideración y estima, se despide.

Atentamente,

  
**Mayra Jiménez**  
Ministra de la Mujer

MJ/ej



Charla "Importancia de una cultura enfocada en la mejora continua y la innovación"


38:01 Solicitar control

**Está grabando** Está grabando esta reunión. Asegúrese de que todos sepan que se le está grabando. [Política de privacidad](#) Descartar

## MEJORA CONTINUA E INNOVACION

Como lograr la mejora continua.

- Definiendo los objetivos
- Midiendo y analizando los resultados
- Simplificando procesos
- Involucramiento de equipo



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ana Sanchez

Participantes

Escribe un nombre

Compartir invitación

Moderadores (2)

Asistentes (24) Silenciar a todos

- Altigracia Oneida Martinez (Invitado de la reunión)
- Alin Mercedes Mercedes Externo
- Ambioris Casilla
- Cariris Esteban
- Catalina matos (Invitado de la reunión)
- celsamarte10@gmail.com (Invitado de la reunión)
- Clevel Santana
- Cristiana Carmona (Invitado de la reunión)

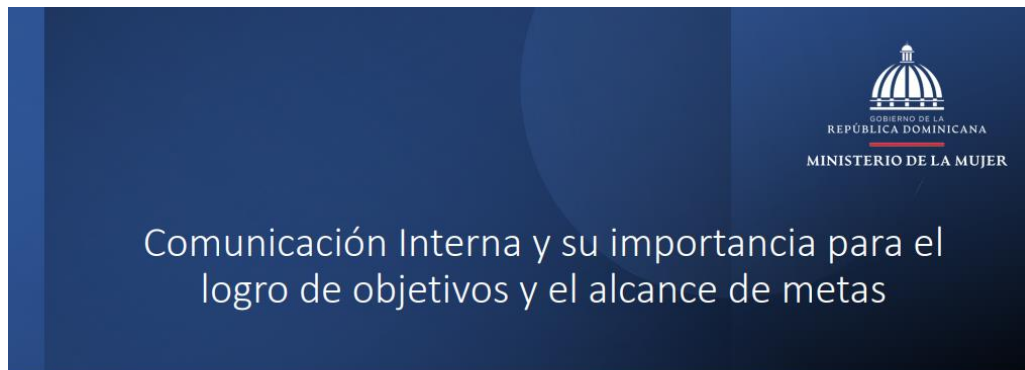
ES 2:29 p. m. 16/3/2022



### **Criterio 1. Liderazgo**

- **Subcriterio 1.3.** Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia
  - **Acción de mejora:** Establecimiento de una cultura de comunicación a lo interno de la institución.

#### **Evidencias:**



**Dirección de Comunicaciones, marzo 2022**



**Ministerio de la Mujer RD está con Daris Sanchez y Addys Then Marte.**

3 d · 🌐

Este lunes comenzó la “Semana de la Calidad: Hacia la innovación y la mejora continua”, iniciativa que se realiza por primera vez en el #MMujerRD y tiene como objetivo promover el desarrollo y la mejora continua de la gestión en las diferentes unidades del ministerio.

Desde este lunes 14 hasta el viernes 18 de marzo se realizarán charlas de forma virtual y otras actividad para optimizar los procesos del ministerio en coordinación con el Viceministerio Técnico de Planificación y Desarrollo y la Dirección de Planificación y Desarrollo.

En el primer día de la #SemanaDeLaCalidad se impartió la charla “Comunicación Interna y su importancia para el logro de objetivos y el alcance de metas” con la facilitadora Carolina Acuña, directora de Comunicaciones.

#SemanaDeLaCalidad #MMujerRD #EstamosCambiando #EstamosCumpliendo



👍 Tú y 21 personas más

11 veces compartido

**Fuente:** Cuenta de Facebook del Ministerio de la Mujer: @MMujerrd.



**Fuente:** Cuenta de Instagram del Ministerio de la Mujer: @MMujerrd.



**Moderador: Esmenia Jiménez, Directora de Planificación y Desarrollo / Stalin Núñez, encargado de Gestión de la Calidad**

PROGRAMACIÓN							
No.	Fecha	Hora	Actividad	Dirigido a	Modalidad	Facilitadores/as	Responsable
<b>Primer día</b>							
1	Lunes 14	10:00 am	Palabras de Bienvenida y motivación a la semana de la calidad "Hacia la Innovación y la Mejora Continua".	Todo el personal	Virtual		<ul style="list-style-type: none"> <li>Addys Then Marte viceministra Técnica de Planificación y Desarrollo</li> <li>Dirección de Planificación y Desarrollo</li> </ul>
2	Lunes 14	10:05 a.m. a 11:00 a.m.	Charla "Importancia de la Comunicación Interna"		Virtual	Carolina Acuña Directora de Comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Planificación y Desarrollo</li> <li>Departamento de Gestión de la Calidad.</li> </ul>
<b>Segundo día</b>							
3	Martes 15	2:00 a 4:00 p.m.	Charla "Importancia de una cultura enfocada en la mejora continua y la innovación".	Viceministras, directoras/es y encargadas/os de la sede, Máximo Gómez, Gazcue y centros	Virtual	Facilitador/a asignado/a por el Ministerio de Administración Pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Planificación y Desarrollo</li> <li>Departamento de Gestión de la Calidad</li> </ul>

**Planes de Comunicación Interna y Externa Ministerio de la Mujer**

Para **Personal Ministerio de la Mujer**

miércoles 15/6/2022 1:37 p. m.

Plan de Comunicación Interna.pdf (720 KB)

Plan de Comunicación Externa.pdf (519 KB)

Buenas tardes por este medio les comparto los Planes de Comunicación Interna y Externa, cumpliendo con el requerimiento NOBACI lYc-009 y lYc-021 respectivamente.

Saludos cordiales,

**Carolina Acuña**  
Directora  
Comunicaciones | Ministerio de la Mujer

809-685-3755 Ext. 3001 | 829-259-9744  
 vicemara.acuna@mujer.gob.do  
 www.mujer.gob.do

Av. Mélico esq. 30 de Marzo, Bloque D, Segundo Piso, Frente al Palacio Presidencial, Santo Domingo, Rep. Dom.

### **Criterio 3. Personas**

- **Subcriterio 3.1.** Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente
  - **Acción de mejora:** Creación de una política y procedimiento de reclutamiento y selección de personal, que analice las necesidades actuales y futuras de recursos humanos tomando en cuenta las necesidades y expectativa de los grupos de interés.

### **Evidencias:**



**Políticas y Procedimientos para el Reclutamiento,  
Selección y Contratación de Personal.**

Santo Domingo, D.N.  
Diciembre 2021

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN: .....	3
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL MINISTERIO DE LA MUJER.....	4
OBJETIVO GENERAL: .....	6
ALCANCE.....	6
RESPONSABLES .....	6
REFERENCIAS .....	6
DOCUMENTOS Y/O PROCESOS INTERNOS QUE INTERVIENEN: .....	6
GLOSARIO DE TÉRMINOS: .....	7
POLÍTICAS PARA EL RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL BAJO LA MODALIDAD DE CONCURSO: .....	9
POLÍTICAS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN BAJO NOMBRAMIENTO FIJO O TEMPORAL: .....	13
POLÍTICAS PARA LA CONTRATACIÓN TEMPORAL MEDIANTE SUPLENCIA:.....	13
PROCEDIMIENTO: RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL BAJO LA MODALIDAD DE CONCURSO. ....	15
PROCEDIMIENTO: RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL POR NOMBRAMIENTO DEFINITIVO O TEMPORAL .....	20
APROBACIÓN.....	23



**APROBACIÓN**

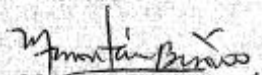
Elaborado por:



**Maria Feliz Luciano**

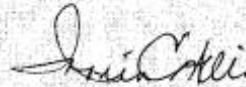
Encargada Departamento de Organización del  
Trabajo y Compensaciones  
Dirección de Recursos Humanos

Revisado por:



**Mariana Montán**

Directora de Recursos Humanos

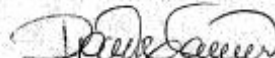


**Irania Castillo**

Encargada de Desarrollo Institucional

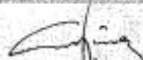


**Esmenia Jiménez Abud**  
Directora de Planificación y  
Desarrollo



**Doris Javier Saint-Hilaire**  
Viceministra Administrativa

Aprobado por:



**Mayra Jiménez**  
Ministra de la Mujer



Próximamente Probar ahora

Archivo Inicio Enviar y recibir Carpeta Vista Ayuda Adobe PDF

Nuevo correo electrónico
 Nuevos elementos

Eliminar
 Archivo

Responder
 Responder a todos
 Reenviar

compartir con Teams
 Pasos rápidos

Mover
 Etiquetas
 Grupos

Libreta de direcciones
 Filtrar correo electrónico

Leer en voz alta
 Traducir
 Obtener complementos
 Ideas Viva

**Favoritos**

- Bandeja de entrada 440
- Elementos enviados
- Borradores
- Elementos eliminados 33

**Stalin.Nunez@mujer.gob...**

- Bandeja de entrada** 440
- Calidad
- Ministerio de la Presidencia
- Borradores
- Elementos enviados
- Elementos eliminados 33
- Archivo
- Bandeja de salida [1]
- Correo no deseado [11]
- Fuentes RSS
- Historial de conversaciones
- Carpetas de búsqueda

**Prioritarios** Otros Por Fecha

- Nancy Hernandez**  
 RE: Buzones de Sugerencias R...  
 Buenos dias Doña Irania. La

30/5/2022
- Irania Castillo**  
 Buzones de Sugerencias Recu...  
 Buen día Señora Marina :

30/5/2022
- Carolina Acuña**  
 Síntesis informativa 30-05-22

30/5/2022
- Daris Sanchez Villaman**  
 Re: ¡Brunch Vespertino por et...  
 Buenas noches Lamento no

27/5/2022
- Stalin Nunez**  
 Responsabilidades autoevalu...  
 Estimadas y estimados, espero

27/5/2022
- Maria Feliz Luciano**  
 RECORDATORIO: Brunch Ves...  
 Les esperamos en el comedor.

27/5/2022

**RE: Resultados reunión seguimiento PMI 2022**

**Nicole Francois Santana**

Para Stalin Nunez; Addys Then; Esminia Jimenez; Marianela Montary; Maria Feliz Luciano; Yonayry Jimenez

viernes 27/5/2022 3:00 p. m.

CC Sonia Corona; Yessika Reynoso; Irania Castillo; Ana Sanchez


PROC. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL (2V).pdf  
921 KB

Iniciar la respuesta a todos con: Recibido, gracias. Gracias. Recibido, ¡muchas gracias! Comentarios

Buenas tardes,

Favor ver anexo correspondiente a los Procedimientos de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos.

Saludos,

  
**ALDANIA NICOLE FRANCOIS**  
 ENCARGADA DE RECLUTAMIENTO, SELECCION Y CAPACITACION  
 RECURSOS HUMANOS | Ministerio de la Mujer

Elementos: 2,711 Sin leer: 440 Avisos: 24

Error de envío o recepción Todas las carpetas están actualizadas. Conectado a: Microsoft Exchange

Windows
10:50 a. m. 30/6/2022



### **Criterio 6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes**

- **Subcriterio 6.2.** Mediciones de resultados. Resultados de la accesibilidad de la organización
  - **Acción de mejora:** Medición del nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a la información que está disponible de las responsabilidades para la prestación de los servicios ofrecidos por la institución.

### **Evidencias:**

## **Propuesta de Implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana**

### 1. ¿En qué consiste la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana?

La aplicación de la encuesta consiste en entrevistar una muestra de la población total que recibe los servicios ofrecidos por los órganos y entes que conforman la Administración Pública durante cada año. Esto en cumplimiento con el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos y la Resolución Núm. 03-2019, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

### 2. Objetivo

La finalidad de la encuesta es determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece cada institución pública. En base a los resultados obtenidos las instituciones deberán elaborar un plan de acción.

### 3. Metodología que se utilizará en la aplicación de la encuesta

- **Tipo de investigación:** encuesta por muestreo con selección aleatoria.
- **Cobertura geográfica:** nacional.
- **Técnica de recolección:** entrevista presencial.
- **Instrumento de recolección de datos:** a partir del cuestionario con preguntas estandarizadas basado en el MODELO SERVQUAL, actualizado y proporcionado por el MAP, el cual será adecuado por el Departamento de Investigación y Estadística conforme a los objetivos y especificaciones técnicas requeridas y a la naturaleza de los trabajos que realiza el Ministerio de la Mujer.
- **Error máximo permitido:**  $\pm 5\%$ .
- **Nivel de confianza en los estimadores:** 95%.
- **Población:** 39,773 personas que recibieron atención legal, terapia psicológica y las personas que fueron capacitadas a través de charlas y talleres.
- **Tamaño de la muestra:** 380.
- **Periodo de referencia:** enero – diciembre 2021.

Para la aplicación de las entrevistas se conformarán un equipo conformado por una supervisora y tres entrevistadoras.

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar

  
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
**"Avanzamos para ti"**

Santo Domingo, D.N.  
24 de mayo de 2022.

**007842**

Señora:  
**Mayra Jiménez**  
Ministra de la Mujer  
Su Despacho.

Distinguida Señora Jiménez:


Después de un cordial saludo, por medio de la presente damos respuesta a la com. No.040193 de fecha 27 de abril del presente año, mediante la cual solicita la contratación del personal que trabajara en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

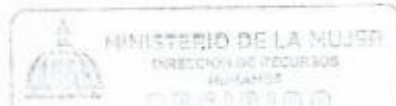
Luego de analizar y validar la documentación recibida, tenemos a bien informarle que este Ministerio no tiene objeción con la designación del personal por el tiempo solicitado de un (1) mes para realizar dichas encuestas, conforme a lo establecido en el Art. No. 10 de la Resolución No. 379-2021 que modifica la Resolución 113-2021 que ratifica las modalidades oficiales de ingreso a los cargos públicos, bajo la modalidad de Actividad Eventual, por el tiempo solicitado y no generara derechos adquiridos para dicho personal. En ese sentido, informamos que las personas que desarrollen actividades eventuales, no son servidores públicos, por lo tanto, no se rigen por las disposiciones de la Ley No. 41-08 de Función Pública, sino de acuerdo a las condiciones y cláusulas estipuladas en las correspondientes Cartas Compromisos de Servicios Personales a través de la Contraloría General de la Republica dominicana.

Es importante señalar que la aprobación de esta solicitud no entraña en modo alguno obligación para la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), por lo que el organismo debe contar previamente con la apropiación presupuestaria correspondiente.

Sin otro particular, y reiterando nuestra colaboración para todo lo que tenga que ver con el fortalecimiento y desarrollo institucional, le saluda con sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

  
**Lic. Darío Castillo Lugo**  
Ministro de Administración Pública  
DCL/JP/DATR/FB/ly  
Anexo: Relación de personal



**De:** Stalin Nunez  
**Enviado el:** miércoles, 15 de junio de 2022 12:29 p. m.  
**Para:** Esmenia Jimenez  
**CC:** Laura Suazo; Sonia Corona; Irania Castillo; Ana Sanchez  
**Asunto:** Solicitud de pago equipo encuestador  
**Datos adjuntos:** Solicitud de pago.docx

Estimada dama:

Luego de un cordial saludo, le informo que le envié con Sonia el oficio de solicitud de pago al personal que se contrató para la implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022, copia de la carta de no objeción del MAP, relación del personal contratado donde se indica los números de cuentas del Banreservas, copias de cédulas y pasaporte de dicho personal y el avance informativo de la implementación de dicha encuesta.

Favor ver anexo a este correo dicho oficio.

Sin más por el momento, me despido.

Cortésmente,

**Stalin Núñez**

Encargado de Gestión de la Calidad  
Dirección de Planificación y Desarrollo | Ministerio de la Mujer



+ [809-685-3755](tel:809-685-3755) Ext: 2406 | [829-355-3391](tel:829-355-3391)

✉ [stalin.nunez@mujer.gob.do](mailto:stalin.nunez@mujer.gob.do)

🌐 [www.mujer.gob.do](http://www.mujer.gob.do)

📍 Av. México esq. 30 de Marzo, Bloque D, Segundo Piso, frente al Palacio Presidencial, Santo Domingo, Rep. Dom.

## **Criterio 7. Resultados en las personas**

- **Subcriterio 7.2. Medición del desempeño**
  - **Acción de mejora:** Medición del nivel de participación del personal en actividades de responsabilidad social promovida por la institución.

### **Evidencias:**

#### **Jornada Vacúnate RD**

##### **1era. Jornada, junio, 2021**

<b>Total colaboradores/as</b>
<b>223</b>

##### **2da. Jornada, julio, 2021**

<b>Total colaboradores/as</b>
<b>45</b>











**Jornada Puerta a Puerta, Vivir Sin Violencia Es Posible**

**Del 1ero. al 30 de noviembre del 2021**

<b>Total Colaboradores/as</b>	<b>1era. Semana</b>	<b>2da. Semana</b>	<b>3era. Semana</b>	<b>4ta. Semana</b>
<b>945</b>	250	250	240	205











## OPERATIVO SEMANA SANTA, VIVIR SIN VIOLENCIA ES POSIBLE

Jueves 14 y sábado 16 de abril del 2022

<b>Total Colaboradores/as</b>	<b>Jueves 14</b>	<b>Sábado 16</b>
<b>419</b>	<b>229</b>	<b>190</b>



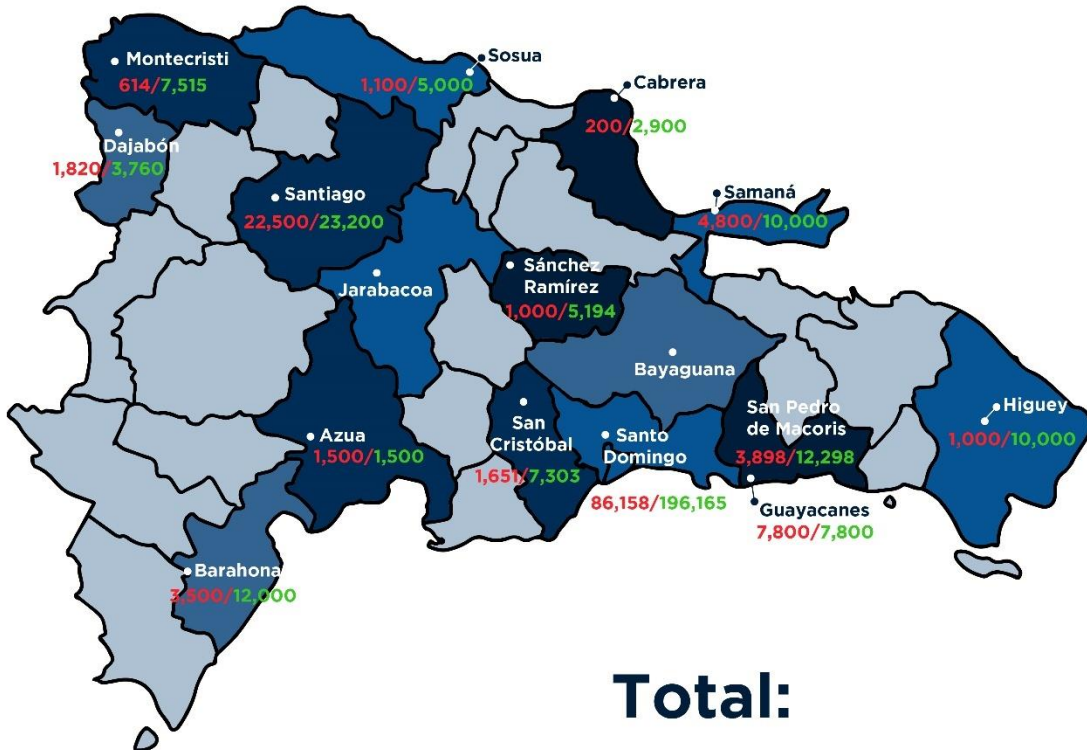








# Impacto y Resultados Operativo Semana Santa Sin Violencia ES POSIBLE



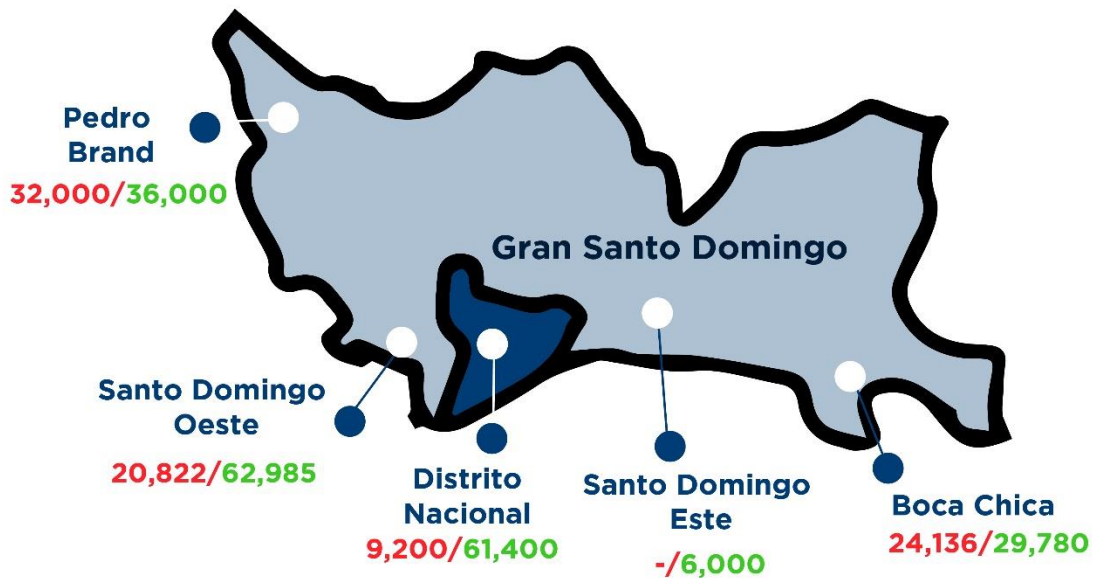
**Total:**

**138,541 Stickers** **314,747 Volantes**

● Cantidad de stickers  
● Cantidad de volantes



## Impacto y Resultados Operativo Semana Santa Sin Violencia ES POSIBLE



### Total:



86,158  
Stickers



196,165  
Volantes

- Cantidad de stickers
- Cantidad de volantes

#### IV. CONTROL DEL DOCUMENTO

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>
Stalin Núñez	Encargado de Gestión de la Calidad	30/06/2022

<b>REVISADO POR</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>
Esminia Jiménez Abud	Directora de Planificación y Desarrollo	30/06/2022