



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

JUVENTUD

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Santo Domingo, D. N.

Junio 2022.

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
I. ASPECTOS GENERALES	4
I.1 MARCO INSTITUCIONAL	4
1.1.1 MISIÓN	4
1.1.2 VISIÓN	4
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES	4
1.1.4 BASE LEGAL	4
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	5
1.1.6 SERVICIOS	6
I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PRINCIPALES OBJETIVOS Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS)	7
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL	8
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.	8
2.1.1 LIDERAZGO	8
2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA	8
2.1.3 PERSONAS	9
2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS	10
2.1.5 PROCESOS	11
2.1.6 RESULTADOS ES LOS CIUDADANOS/CLIENTES	11
2.1.7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS	12
2.1.8 RESULTADOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	12
2.1.9 RESULTADOS CLAVES DE RENDIMIENTO	12
2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.	13
2.2.1 LIDERAZGO	13
2.2.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA	13
2.2.3 PERSONAS	14
2.2.4 ALIANZAS Y RECURSOS	14
2.2.5 PROCESOS	15
2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	16
2.3.1 RESULTADOS ES LOS CIUDADANOS/CLIENTES	16
2.3.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS	17
2.3.3 RESULTADOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	18
2.3.4 RESULTADOS CLAVES DE RENDIMIENTO	19
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS	21
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:	22

RESUMEN EJECUTIVO

El proceso de elaboración del autodiagnóstico se llevó a cabo durante la realización de mesas de trabajos junto al personal designado por las áreas acorde a los requerimientos y responsabilidades de demandas específicas que presenta el informe CAF.

El presente documento en primera instancia hace un recorrido por los componentes de la filosofía institucional del Ministerio de la Juventud: misión, visión y valores institucionales. De igual forma, se realiza un análisis de la base legal por la cual se rige la institución, la estructura organizativa y el servicio que esta ofrece, brindando un panorama general del ministerio y la ruta estratégica que se ha seguir, en cuanto al marco institucional se refiere.

El proceso metodológico utilizado para el procesamiento de las informaciones que se suministran en el presente informe consistió en: 1) Autoevaluación cada una de las áreas; 2) La recopilación de evidencias por las áreas y de acuerdo con los parámetros previamente establecidos; 3) Reuniones a fin de validar las informaciones suministradas; 4) consenso de los hallazgos y posibles acciones de mejora.

Por último y dada la similitud en cuanto a la metodología anterior citada, se destaca que gran parte de las mejoras en el aspecto institucional del ministerio se hallan estrechamente relacionadas con el Plan Estratégico Institucional (PEI), cuyas mejoras se basaron en la identificación de cada uno de los Criterios y Subcriterios del Modelo CAF, haciendo énfasis en la innovación de los procesos institucionales, establecidos como una prioridad de esta institución.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL

I.1.1 MISIÓN

Crear, ejecutar y monitorear políticas públicas que fomenten el desarrollo integral y cultural de la juventud dominicana, amparadas en la sostenibilidad ambiental, inclusión social y guiada por un enfoque de género.

I.1.2 VISIÓN

Ser una institución referente en materia de políticas públicas orientadas a la juventud, promoviendo su integración en los procesos de desarrollo social y sus ámbitos socioeconómico, político y cultural, conforme a la Ley General de Juventud.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

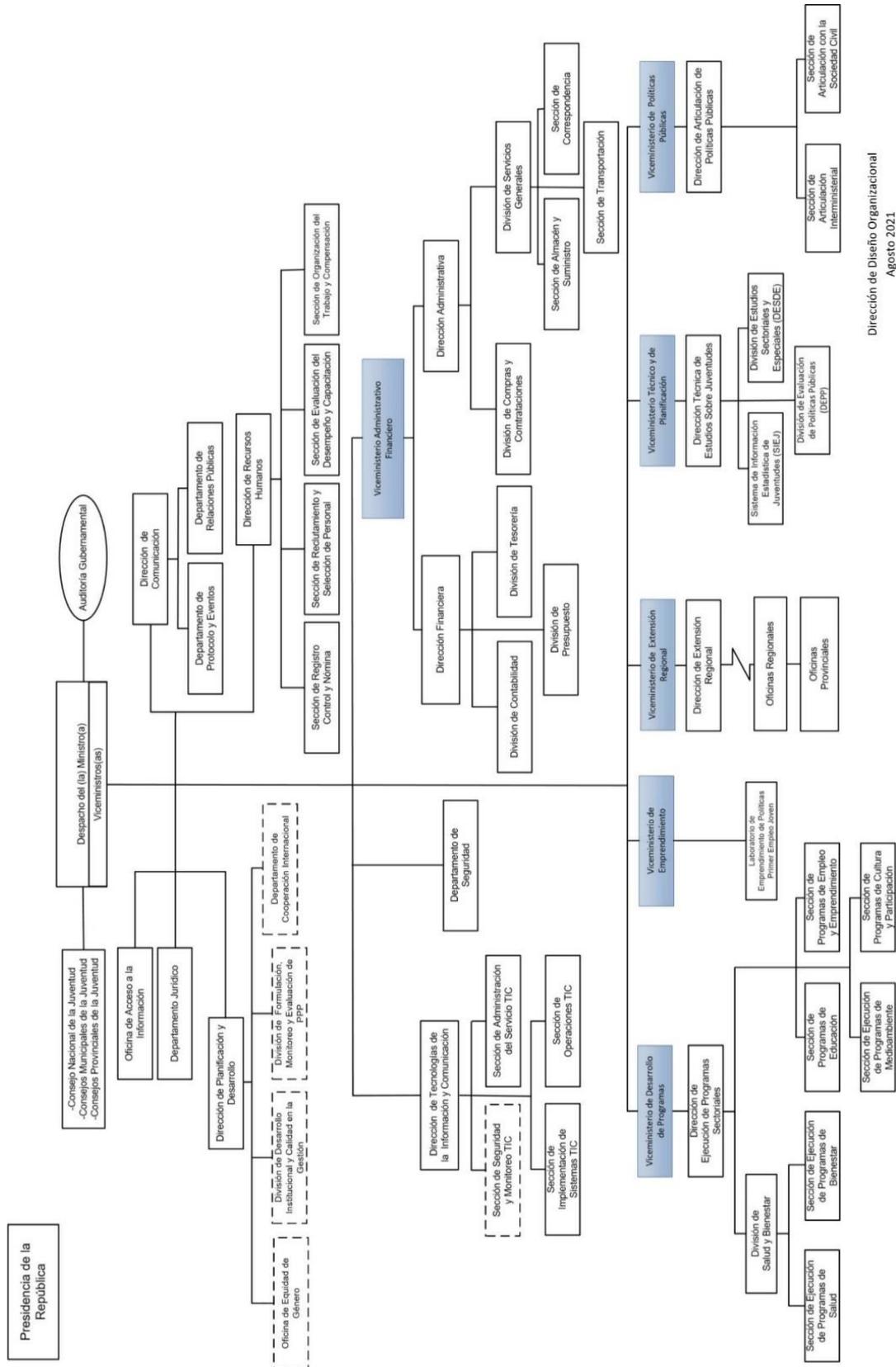
- Compromiso institucional
- Excelencia
- Transparencia
- Ética
- Innovación
- Equidad
- Cooperación

I.1.4 BASE LEGAL

El Ministerio de la Juventud se circunscribe a un marco legal compuesto por leyes y decretos, donde están contenidas sus distintas atribuciones y competencias. El contexto legal es el siguiente;

- Ley General de la Juventud, Núm. 49-00, del 26 de julio de 2000, que crea la Secretaría de Estado de la Juventud.
- El Decreto Núm. 56-10, de fecha 06 de febrero de 2010, que cambia la denominación a las Secretarías de Estado a Ministerios.
- Decreto Núm. 2981, del 21 de mayo de 1985, que crea la Dirección General de Promoción de la Juventud.
- Ley Núm. 20-93, del 5 de diciembre de 1993, que crea el Día Nacional y Premio Nacional de la Juventud.
- Ley Núm. 14-94, del 22 de abril de 1994, que crea el Código para Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Reglamento para la aplicación de la Ley General de la Juventud No. 834-02.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Dirección de Diseño Organizacional

Agosto 2021

I.1.6 SERVICIOS



Acompañamiento a jóvenes con proyectos de emprendimiento



Asistencia a Becados



Asistencia a jóvenes sobre políticas, programas y proyectos



Ayudas a Asociaciones Sin Fines de Lucro



Ayudas Directas u Ocasionales

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PRINCIPALES OBJETIVOS Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS)

El Plan Estratégico Institucional se ha realizado bajo una serie de reuniones con los principales actores que, según lo propuesto por el Ministerio de Economía de Planificación y Desarrollo se deben considerar como las principales herramientas, instrumentos y marcos de referencia para la elaboración de una ruta de actuación estratégica para el Ministerio de la Juventud, además de considerar el Formulario de Grupos de Interés, FODA y Matriz de Marco Lógico y demás herramientas de análisis.

El Plan Estratégico de la Institución contiene tres ejes estratégicos que a su vez se subdividen de la siguiente manera:

- Fortalecimiento y Desarrollo de la Capacidad Institucional
 - Fortalecer la Capacidad Institucional del Ministerio de la Juventud
 - Desarrollar una cultura de calidad del Ministerio de la Juventud basada en las mejores prácticas
 - Consolidación de las relaciones nacionales e internacionales
- Promover políticas para el desarrollo integral y cultural de los jóvenes y su inserción en el mercado laboral
 - Promover el desarrollo integral y cultural de las personas jóvenes por medio de políticas públicas que respondan a sus necesidades e intereses desde una mirada participativa.
 - Ampliar la formación y producción académica de los y las jóvenes a través de los programas Técnicos, Técnico Superior, de Grado, Especialidad, Maestría y Doctorado.
 - Promover políticas que impulsen la inserción de las y los jóvenes en el ámbito laboral con principal interés en los grupos vulnerables para facilitar la generación de ingresos.
- Consolidar el Sistema Nacional de la Juventud.
 - Consolidar el Sistema Nacional de la Juventud en todas sus dimensiones.
 - Fortalecer la articulación de las funciones sustantivas y actividades del Sistema Nacional de la Juventud.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

2.1.1 LIDERAZGO

- El Ministerio de la Juventud cuenta con un Marco Institucional, donde se encuentran establecidos los valores, orientado con los lineamientos de las estrategias nacionales, reformas del sector público y la agenda gubernamental; tales como la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, etc.
- El Ministerio de la Juventud garantiza que los colaboradores de la institución, así como partes interesadas, conozcan del Marco institucional y Estratégico de la Institución, y el Código de Ética.
- La institución actualmente se encuentra en medio de la actualización y estandarización de los Procesos y Procedimientos del Ministerio. Para su posterior documentación.
- Se evidencia el compromiso con la cultura de mejora continua. Se evidencian Planes de Mejora.
- Se evidencia que la institución aplica los principios de gestión de la calidad, el Ministerio de la Juventud ha asumido el compromiso de la implementación del Modelo CAF y de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- Se evidencia que se predica con el ejemplo, actuando personalmente en constancia con los objetivos y valores establecidos. Se estimula la creación de equipos de mejora y participando en actividades que se realizan.
- La institución cuenta con el Comité de Calidad instancia de apoyo con el Ministerio de Administración Pública para la aplicación del Modelo CAF.
- Se evidencia una cultura de respeto entre los líderes y empleados de la institución, así como con autoridades políticas. La institución cuenta con una Oficina de Género para fomentar la igualdad de oportunidades.
- Se evidencia que se apoya al personal en el desarrollo de sus tareas planes y objetivos. Se promueve una cultura de aprendizaje para estimular que los empleados desarrollen sus competencias y cumplan con nuevas demandas y requisitos.
- Se evidencia que la institución dispone de canales para asegurar una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran alcance a la población.
- La institución asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés e interna en toda la organización a través de medios de gran alcance.
- Se evidencia que se analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- Se evidencia que el Ministerio realiza identificaciones de las condiciones y prioridades que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos.
- Se evidencia que la institución elabora planes y tareas para todas las áreas de la organización.
- Se evidencia que se identifican los grupos de interés relevantes.

- Se evidencia que se analiza el desempeño interno de la institución y las capacidades de la organización.
- Se evidencia que se traduce la misión y visión del Ministerio en objetivos estratégicos a través del Plan Estratégico Institucional y los Planes.
- Se evidencia que se integran aspectos de diversidad de género y de sostenibilidad ambiental en el Plan Estratégico Institucional.
- Se evidencia que la institución cuenta con recursos disponibles para la implementación efectiva del plan.
- Se evidencia que se realiza monitoreo de los logros de la organización para conocer el nivel alcanzado.
- Se construye una cultura impulsada por la innovación.

2.1.3 PERSONAS

- Se evidencia que se analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos en la institución.
- Se evidencia que se implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, diversidad y equilibrio entre el trabajo y la vida.
- Se evidencia que se gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, igualdad de oportunidades.
- La institución apoya una cultura de desempeño, definiendo objetivos de desempeño con las personas y monitoreando y evaluando el desempeño.
- El Ministerio de la Juventud cuenta con una Unidad Igualdad de Género dentro de su estructura organizativa.
- La institución implementa un plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas.
- Se evidencia que se atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.
- La institución permite nuevas formas de aprendizaje para que los empleados puedan desarrollar competencias para realizar sus labores.
- La institución desarrolla y promueve métodos de formación con miras a impulsar el uso de las tecnologías, a través de capacitaciones virtuales.
- La institución promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados.
- La institución crea de forma proactiva un entorno que propicie el aporte de sugerencias de los empleados.
- Se evidencia que se involucra a los empleados en el desarrollo de planes y el diseño de procesos.
- Se evidencia el acuerdo entre los directivos y los empleados de la institución sobre los objetivos y la forma de medir su consecución.
- Se evidencia que se realiza encuestas a los empleados.
- La institución asegura condiciones para lograr equilibrio entre el trabajo y la vida de sus empleados, siendo conscientes de sus necesidades.
- Se evidencia que la institución proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- La institución ha identificado los socios claves del sector privado, sociedad civil y sector público y establecemos el tipo de relaciones.
- Se han desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración según el potencial de los socios para lograr beneficios y apoyo.
- Se han identificado las necesidades de alianzas público privada a largo plazo y se desarrolla cuando sea apropiado.
- Se evidencia que se garantiza la transparencia de información proactiva.
- Se evidencia que la institución incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización.
- Se evidencia que se cuenta con buzón de quejas y sugerencias que permite recoger información sobre las opiniones de los ciudadanos clientes.
- Se evidencia que se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles.
- La institución elabora el Plan operativo anual, partiendo de la asignación presupuestaria destinada a la institución, garantizando de esta manera que los el gasto sea destinado al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Se evidencia de que se asegura la transparencia financiera y presupuestaria.
- La institución gestiona el aprendizaje y valora la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad.
- Se evidencia que se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.
- Se evidencia que se aprovechan las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la información a través de boletines internos, talleres para implementación de firma digital en la institución, entre otros.
- La institución considera la información como valiosa, por lo que asegura su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.
- Se evidencia que la institución cuenta con canales internos para garantizar la información y el conocimiento a todos los empleados.
- La institución diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. Con el objetivo de fortalecer los procesos operativos, se crearon 9 manuales y políticas de procedimientos. Por igual, la DTIC se gestiona bajo la aplicación de la NORTIC AI:2014.
- Contamos con servidores virtualizados en nuestros servidores físicos, además, utilizamos ciertas soluciones de código abierto para así ahorrar costos económicos elevados en los servicios. Actualmente se tienen contratados solo servicios de redes de datos que utilizamos.
- Se identifica y usan nuevas tecnologías relevantes para la organización. En la Unidad de Estudios Sobre Juventudes, se utilizan el Microsoft Power BI, esta herramienta se utiliza principalmente para el análisis y creación de dashboards mediante datos recopilados de esta Unidad.
- Se utiliza tanto el uso de carpetas compartidas manejadas por un servidor de archivos local, como por Microsoft Sharepoint. En ambas se comparte información digitalizada de la organización.

- Se aplican las TICs para mejorar los servicios y proporcionar servicios en línea. De manera interna, se gestionan algunos servicios como Soporte técnico y Gestión de Transportación vía correo electrónico. De manera externa, a través del Portal Institucional tenemos espacios con formularios Web para satisfacer necesidades de servicios de los jóvenes.
- Se implementan normas y protocolos para la protección efectiva de la data institucional y la seguridad cibernética. Dentro de los Manuales y Políticas de Procedimiento, contamos con protocolos que nos dictan las medidas a seguir en cada incidente sobre ciberseguridad. Además, contamos con asesoría y vigilancia directa del CSIRT-RD.
- La institución toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TICs, actualmente estamos trabajando con la implementación de la Firma digital, con esta se pretende reducir de manera significativa el consumo de papel y consumibles de impresión. Normalmente, se envían medidas de ahorro de energía vía Circulares por correo electrónico.
- Captura de pantalla del correo sobre inicio de trabajos de Implementación de Firma Digital Captura de pantalla de Circulares sobre ahorro de energía.
- Se evidencia que se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos.

2.1.5 PROCESOS

- Se identifica, mapea, describe y documenta los procesos claves.
- Se evidencia que se identifica a los propietarios del proceso y se les asigna responsabilidades y competencias.
- Se realizan acciones para simplificar los procesos de forma regular.
- La institución impulsa la innovación y la optimización de los procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales.
- Se evidencia la revisión y mejora de los procesos para garantizar la protección de datos.
- Se evidencia que se involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en la mejora de los servicios y en el desarrollo de estándares de calidad.
- Se evidencia que se promueve la accesibilidad a los servicios de la institución.
- De acuerdo con lo establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Ministerio pertenece a las instituciones del Estado, estrategia 2.3 de Igualdad de Derecho y Oportunidades. La Institución coordina con otras instituciones para prestar servicios.
- Se evidencia que se desarrolla un sistema compartido con otros socios.
- Se evidencia la creación de grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas.
- La institución acuerda estándares comunes para facilitar los servicios y coordinar los procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios claves.
- La institución ha firmado acuerdos a diferentes niveles para prestar servicios.

2.1.6 RESULTADOS ES LOS CIUDADANOS/CLIENTES

- Se evidencia la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo de toma de decisiones de la organización.

- Se evidencia que se realizan evaluaciones periódicas de otras organizaciones.
- La institución brinda servicios digitales a la ciudadanía. Los servicios del Ministerio se ofrecen de forma gratuita y se encuentra en una zona estratégica de la ciudad.
- La institución se encamina a mejorar e innovar sus servicios.
- La institución cuenta con una matriz donde se detallan cada una de las informaciones que deben estar en el portal de transparencia.

2.1.7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Se evidencian resultados respecto al rendimiento individual.
- Se gestiona el conocimiento a través del SharePoint institucional.
- Se reparten las tareas y se evalúa el desempeño de los empleados en la institución.
- En el Ministerio de la Juventud realiza la encuesta de clima laboral.

2.1.8 RESULTADOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Se evidencia que se realizan mediciones periódicamente sobre la accesibilidad y transparencia de la organización.

2.1.9 RESULTADOS CLAVES DE RENDIMIENTO

- N/A

2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1 LIDERAZGO

- No se cuenta con evidencia de la participación de los empleados y otros grupos de interés en la elaboración y/o revisión del Plan Estratégico Institucional.
- La institución no cuenta con evidencia de que los planes toman en cuentas la digitalización del sector público.
- No hay evidencia del aseguramiento para la revisión periódica de la misión, visión, valores y estrategias de la institución adoptada a cambios externos.
- No se evidencia que se refuerce la confianza, lealtad y respeto entre los miembros de la institución.
- No se evidencia sobre la evaluación del Desempeño e impacto de los Planes Estratégicos e Institucional.
- No hay evidencia sobre la introducción de mejoras al sistema de gestión de la organización, respondiendo a las expectativas y necesidades de los grupos de intereses, ciudadanos y clientes.
- No se evidencia que se gestione un sistema de información, sistema de gestión de control interno y de gestión de riesgos.
- No se evidencia que se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.
- No se evidencia que se reconocen, premian los esfuerzos tanto individuales como de los equipos de trabajo.
- No hay evidencia de la identificación de políticas públicas relevantes a la organización para su incorporación a la gestión.
- No hay evidencia de la alineación del desempeño de la organización con las políticas públicas y/o decisiones políticas.
- No hay evidencia de la gestión y desarrollo de asociaciones con grupos de interés.
- No hay evidencia de la participación en actividades de asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.
- No hay evidencia de que la promoción de conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización se centre en las necesidades de los grupos de interés.

2.2.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se evidencia que se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- No se evidencia que se analizan las reformas del sector público, para redefinir estrategias a considerar en la planificación.
- No se evidencia que se involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación.
- No se evidencia que se comunica eficazmente los objetivos, las estrategias y planes.
- No se evidencia que el Ministerio cuente con una política de innovación.

- No se evidencia que se promuevan los aportes de ideas innovadoras del personal para la mejora de la gestión institucional.
- No se evidencia que se asegure disponibilidad para los cambios planificados.

2.2.3 PERSONAS

- No hay evidencia del desarrollo de una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos.
- No hay evidencia de que exista una política de género que soporte la gestión eficaz de los recursos humanos dentro de la organización.
- No hay evidencia de que en la Institución se lleve a cabo la evaluación por competencias.
- No se evidencia que se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.
- No se evidencia de que la institución promueve la movilidad interna y externa de los empleados.
- No se evidencia la planificación y desarrollo de actividades formativas en temas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.
- No se evidencia que se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas en relación con el costo actividades.
- No se evidencia que se involucre a los representantes de los empleados.
- No se evidencia que se realicen interpretaciones y acciones de mejora derivadas de las encuestas a los empleados.
- No se evidencia que se aseguran buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.
- No se evidencia que se reestructuró el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- No se evidencia que se presta atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.
- No se evidencian planes que apoyes las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas.

2.2.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se evidencia intercambios de buenas prácticas de aspectos como: responsabilidad social, medioambiental.
- No se evidencia controles, evaluaciones y revisiones a las alianzas realizadas.
- No se evidencia que se aseguren los principios y valores de la organización en la selección de los proveedores.
- No se evidencia que se incentive la participación y colaboración activa de los ciudadanos en otros servicios de la institución.
- No hay evidencia de que la institución evalúe los riesgos de las decisiones financieras.
- No hay evidencia de que se asegure la gestión rentable y eficaz de los costos, debido a que la institución se realizan gastos.

- No hay evidencia de la introducción de sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos.
- No hay evidencia de que se delega y descentralizan las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero descentralizado.
- No se evidencia que se asegure el acceso y el intercambio de información con todas las partes interesadas externas teniendo en cuenta sus necesidades.
- No se evidencia que se asegure el conocimiento clave de los empleados que ya no laboran en la organización.
- La institución no cuenta con evidencia de que exista un plan o política que garantice la provisión y mantenimiento de las instalaciones.
- No se evidencia que la institución proporcione condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas.
- No se cuenta con evidencia de la existencia de una política sobre la gestión de las instalaciones y equipos, contemplando el ciclo de vida de los mismos.
- No se evidencia que se asegure brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.
- No se evidencia que se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte.
- No se evidencia que se garantiza la adecuada accesibilidad física al edificio de acuerdo con las necesidades y las expectativas de los empleados y ciudadanos.

2.2.5 PROCESOS

- No se evidencia que se documente en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés de forma continua.
- No se evidencia que se diseñe e implemente un sistema para gestionar los procesos para aprovechar las oportunidades de digitalización.
- No se evidencia que se analiza, evalúan los procesos y los riesgos regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- No se evidencia que se presta atención a las buenas prácticas internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.
- No se evidencia que se establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos
- No se evidencia que se involucre a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en los demás servicios de la institución.
- No se evidencia de que se utilicen métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente.
- No se evidencia que se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.
- No se evidencia que se incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.

2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.3.1 RESULTADOS ES LOS CIUDADANOS/CLIENTES

- No se evidencia que se mida imagen global de la organización y su reputación pública.
- No se evidencia la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención.
- No se evidencia la participación de los ciudadanos en otros servicios/procesos de la organización.
- No se evidencia que se mida la integridad de la organización y la confianza generada en los ciudadanos.
- No se evidencia que se mida el nivel de confianza de la organización y sus servicios.
- La institución cuenta con un parqueo para discapacitados, sin embargo, el edificio no cuenta con otras facilidades para el acceso a personas con discapacidad.
- No se evidencia que se mida la percepción de los ciudadanos con relación a la calidad de los productos y servicios brindados por la organización.
- No hay evidencia de que en la institución se haga una diferenciación de servicios teniendo en cuenta la necesidad de los usuarios.
- No se evidencia que se monitoree la agilidad de la organización.
- No se evidencia que se midan la percepción de los ciudadanos y las ciudadanas con relación a la digitalización de la organización.
- No se evidencia que se mida el tiempo de espera de los servicios que se prestan en la institución.
- No hay evidencia del procesamiento de las quejas y sugerencias recibidas, así como las acciones correctivas que se han implementado en respuesta a las mismas.
- No hay evidencia de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
- No hay evidencia el cumplimiento de los estándares de servicios.
- No hay evidencia sobre la medición de los canales de información y comunicación de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.
- No hay evidencia de resultados de los objetivos de rendimientos y resultados de la organización.
- No hay evidencia de la evaluación de los resultados en el alcance y la entrega de datos abiertos.
- No hay evidencia de medición de los resultados sobre horarios de atención de servicios.
- No hay evidencia sobre los resultados de la medición del tiempo de espera.
- No hay evidencia sobre los resultados de la medición sobre los tiempos de prestación de servicios.
- No hay evidencia sobre la medición de los costes de los servicios.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados sobre la disponibilidad de la información y responsabilidad de gestión de los servicios.
- No hay evidencia de resultados sobre la 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.
- No hay evidencia de resultados sobre sugerencias y quejas recibidas e implementadas.

- No hay evidencia de resultados sobre el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.
- No hay evidencia sobre existencia y resultado de indicadores de cumplimiento con relación a género y diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
- No hay evidencia sobre resultados de alcance y revisión periódica para determinar las necesidades de los grupos de interés.
- No hay evidencia sobre resultados la participación ciudadana en productos y servicios digitalizados.
- No hay evidencia sobre medición de los resultados de transparencia de las informaciones como resultado de las acciones implementadas en transparencia.

2.3.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No hay evidencia de resultados sobre la medición de la opinión del personal respecto a la imagen y el rendimiento general de la organización.
- No se evidencia el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.
- No se evidencia la participación o el involucramiento de las personas en las actividades de mejora.
- No hay evidencia de resultados sobre la medición de la opinión de las personas
- No hay evidencia de resultados de mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo.
- No hay evidencia resultados de medición de la opinión del personal respecto a la responsabilidad social de la organización.
- No hay evidencia de resultados de medición de la opinión del personal sobre la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
- No hay evidencia de resultados de medición de la opinión del personal sobre el impacto de la digitalización en la organización.
- No hay evidencia de resultados de medición de la opinión del personal sobre la agilidad de la organización.
- No hay evidencia de resultados relacionados a medición de la percepción que respondan a la opinión del personal sobre la capacidad de liderazgo para dirigir la organización.
- No hay evidencia de resultados relacionados a medición de la percepción que respondan a la opinión del personal sobre el diseño y gestión de los procesos.
- No hay evidencia de resultados de la medición de la opinión del personal sobre el reparto de las tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.
- No hay evidencia de resultados de la medición de la gestión del conocimiento.
- No hay evidencia de resultados relacionados a medición de la percepción que respondan a la opinión del personal sobre la comunicación interna y los métodos de información.
- No hay evidencia de resultados relacionados a medición de la percepción que respondan a la opinión del personal sobre el alcance y la calidad de los reconocimientos individuales y de equipo.

- No hay evidencia de resultados relacionados a medición de la percepción que respondan a la opinión del personal sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.
- No hay evidencia de resultados de medición de la percepción del personal en el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.
- No hay evidencia de resultados de medición de la percepción con enfoque en problemas sociales.
- No hay evidencia de resultados de medición de la percepción del personal para el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamiento de la organización.
- No hay evidencia de resultados de medición de la percepción del personal respecto a las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.
- No hay evidencia de resultados de la medición de la opinión del personal sobre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.
- No hay evidencia de resultados de la medición de la opinión del personal sobre la motivación y empoderamiento.
- No hay evidencia de resultados de la medición de la opinión del personal sobre el acceso y la calidad de formación y desarrollo profesional.
- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento sobre los indicadores con la retención, lealtad y motivación de las personas.
- No hay evidencia sobre la medición del nivel de participación de las personas en actividades de mejora.
- No hay evidencia sobre la medición del número de dilemas éticos reportados.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados y la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de las actividades relacionadas con la responsabilidad social.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados de indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes para responder a sus necesidades.
- No hay evidencia sobre la existencia de indicadores del uso de herramientas digitales.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados sobre la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

2.3.3 RESULTADOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No hay evidencia sobre la medición de resultados sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.
- No hay evidencia sobre la medición de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados de las acciones específicas dirigidas a las personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público.

- No hay evidencia sobre la medición de resultados sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo sobre la seguridad, movilidad y otros.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados sobre el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.
- No se evidencia que se mida el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental.
- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre la actividad de la organización para preservar y mantener los recursos.
- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre el grado de importancia en la importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.
- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.
- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre el intercambio productivo de conocimientos e informaciones con otros.
- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.
- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre resultados de la medición de la responsabilidad social.

2.3.4 RESULTADOS CLAVES DE RENDIMIENTO

- No se evidencia que se midan los resultados en términos de cantidad y calidad de los servicios ofrecidos por la institución.
- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento sobre los resultados en términos de outcomes.
- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento sobre los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento sobre el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento sobre los resultados de inspecciones o evaluaciones en servicios/productos.
- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento sobre los resultados de innovaciones en servicios/productos.

- No hay evidencia sobre la medición de rendimiento sobre los resultados de la implementación de reformas del sector público.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados de eficiencia sobre la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados de eficiencia sobre mejoras e innovaciones de procesos.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados de eficiencia sobre benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).
- No hay evidencia sobre la medición de resultados sobre la eficacia de las alianzas.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados de eficiencia sobre el impacto de la tecnología.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados de eficiencia de las evaluaciones o auditorías internas.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados de reconocimientos.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados sobre el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.
- No hay evidencia sobre la medición de resultados relacionados al costo-efectividad de los logros institucionales.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Como resultado del autodiagnóstico realizado por cada una de las unidades del ministerio y de la celebración de reuniones con el personal asignado por estas donde se identificaron puntos neurálgicos, debilidades y oportunidades de mejoras para el llenado de la guía de Autodiagnóstico, se resaltan a continuación las siguientes puntualizaciones:

La institución ha unido esfuerzos para la caracterización y levantamiento de sus procesos: se identificó la necesidad de fortalecer la gestión del ministerio, por lo que se han ido realizando acciones para estandarizar y mejorar sus procesos.

Subsanación de procesos no correspondido con la naturaleza de la unidad: se identificó la necesidad de modificar las funciones de las distintas áreas del Ministerio de acuerdo con la naturaleza que le corresponda. En tal sentido se ha actualizado el Manual de Organización y Funciones, así como el Manual de Cargos del Ministerio; este último se encuentra en el MAP en proceso de ser revisado, mientras el Manual de Organización y Funciones ha sido aprobado próximo a ser socializado.

Relevancia de los registros de procesos y reportes de resultados: durante este último semestre se ha priorizado contar con documentación que evidencien la transición a una cultura de registro de las actividades que se realicen en la institución. Por lo que el primer paso para el logro de estos fue la aprobación del Procedimiento de Gestión de la Información Documentada.

Importancia de los Criterios y Subcriterios del Modelo CAF: mediante el proceso de revisión con las unidades para la revisión de la autoevaluación realizadas por éstas en base a los criterios y subcriterio, se evidenció el impacto que, de un criterio en varias unidades del ministerio, además de aquellos que resaltan la importancia de la comunicación.

Obsolescencia de la infraestructura tecnológica e informática del ministerio: el proceso de revisión determina que la institución debe actualizarse e innovar. Pese a que se ha logrado un considerable avance en la mejora de los procesos del área de tecnología, la institución continúa trabajando para el fortalecimiento independientemente del mal estado y la desactualización de los equipos.

La perspectiva de terceros respecto a las instituciones públicas: la institución hasta la fecha no ha realizado levantamientos para conocer la percepción, necesidades y satisfacción de los grupos de interés, usuarios de servicios.

En el tenor de lo anterior expuesto, se destaca la urgente necesidad de integración de los grupos de interés y colaboradores de la institución en procesos de actualización e innovación de los servicios públicos que ofrece el Ministerio de la Juventud.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	53	100
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	51	100
3: Personas (100 puntos)	38	80
4: Alianzas (100 puntos)	30	80
5: Procesos (120 puntos)	43	100
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	10	85
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	11	85
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	10	85
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	10	85
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	256	800