



**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de la Mujer

FECHA:

13/06/2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Documento Externo
SGC-MAP

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “*Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública*” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La institución ha formulado y definido su misión, visión y valores, con la participación de las servidoras y los servidores y grupos de interés. También los ha elaborado asegurando su alineación con las estrategias nacionales, las reformas del sector público y la Agenda Nacional de Desarrollo, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico, PNPSP. Evidencias: Listado de participantes en el diseño de la misión, visión y valores, fotos de los encuentros de socialización, link y cartas de socialización con servidores y servidoras y ciudadanos clientes.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La institución cuenta con valores institucionales alineados con la misión y la visión declaradas en sus documentos oficiales. Evidencias: Misión, visión y valores, convocatoria de socialización de la misión, visión y valores	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional	La Institución contiene en sus planes y proyectos la misión, visión y valores y la sustenta en las participaciones de las reformas del sector público y la agenda nacional.	

<p>Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Evidencias: Documento del PEI, Plan Plurianual, participación del Ministerio de la Mujer en planes sectoriales y en la Estrategia Nacional de Desarrollo, END.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La institución ha comunicado y socializado la misión, visión y los valores, con los y las servidores y servidoras de la institución y lo ha puesto a la disposición de la Oficina de Libre Acceso a la Información, OAI.</p> <p>Evidencias: Correos enviados, comunicaciones, fotos de encuentros.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Se ha revisado la misión, visión y los valores, como parte consustancial del Plan Estratégico Institucional 2020-2024, que involucra todo el quehacer del Ministerio de la Mujer y sus proyecciones.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional y misión, visión valores aprobada, fotos, lista de participantes.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez</p>	<p>La institución cuenta con la Oficina de Libre Acceso a la Información que desarrolla junto a la Comisión de Ética Institucional un sistema que previene comportamientos no éticos y apoya al personal que trata situaciones de conflictos en la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	

que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Cartas de requerimientos por situaciones éticas, fotos, manual de ética, listado de participación de charlas.	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).		No se refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados). Reevaluando y recomendando normas para el buen liderazgo.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La institución ha definido las estructuras, así como, sus niveles, funciones, responsabilidades y competencias que garantizan la agilidad en los procesos de la institución.</p> <p>Evidencias: Estructura organizacional, manuales, fotos, lista de asistencia de trabajo en equipo.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La institución emplea objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles de las áreas misionales, para medir el desempeño y el impacto de la institución.</p> <p>Evidencias: Informaciones estadísticas, cuadros estadísticos, actividades de impacto: fotos, lista de asistencia.</p>	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>La institución establece mejoras en el sistema de gestión y rendimiento de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades de los y las ciudadanos/as clientes.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género, PLANEG III, ampliación de las estructuras organizativas y de gestión de las áreas misionales.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La institución gestiona a través de manuales políticas y procedimientos, un sistema de información de control de riesgos, denominado Normas Básicas de Control Interno, NOBACI, para el monitoreo de los logros estratégicos y operativos de la misma.</p> <p>Evidencias: Manual de políticas y procedimientos de control interno.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>		<p>La institución no aplica los principios de gestión de calidad total y no cuenta con la instalación de sistemas de gestión de calidad o de certificación como CAF, normas ISO 9001 ni EFQM.</p>
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución asegura una efectiva comunicación externa a grupos de interés e interna a todo los/as servidores/as a través de encuentros personales y virtuales y a través de los medios de comunicación y las redes sociales.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones, fotos y correos.</p>	

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución crea las condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos de carácter nacional e internacional y utiliza el modelo de gestión de trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: Términos de referencia (TdR) para proyectos, presentación de proyectos, listados de asistencia, fotos.</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución ha creado las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz a través de los medios de comunicación, las redes sociales y mantiene conectados las redes en aparatos móviles a sus servidores y servidoras.</p> <p>Evidencia: Correos</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La institución muestra su compromiso de innovación y promueve la cultura de mejora continua fomentando la retroalimentación de servidores y servidoras a través de los encuentros presenciales y virtuales, los correos masivos, las redes sociales y otros medios de comunicación.</p> <p>Evidencias: Correos.</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La institución comunica las iniciativas de cambio y mejora de los efectos esperados y resultados a sus empleados/as y grupos de interés relevantes previo la implementación, tales como: Plan Estratégico Institucional, Plan Estratégico Por Una Vida Libre de Violencia, Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género.</p> <p>Evidencias:</p>	

	Fotos, cartas invitaciones	
--	----------------------------	--

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Se predica con el ejemplo actuando personalmente acorde a los objetivos y valores establecidos, estimula la creación de equipos de mejora y participación colectiva.</p> <p>Evidencias: Inducción de nuevos empleados, código de ética institucional, equipo SISTAP, SISMAP.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se fomenta una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación basada en oportunidad para todos/as y no discriminación, siendo receptivas a las necesidades individuales.</p> <p>Evidencias: Permisos de recursos humanos, para estudios y salud de familiares, fotos de actividades, evidencias de empleados con condiciones especiales.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La institución informa y consulta a los/las servidores/as de forma regular con asuntos claves relacionados con la misión institucional.</p> <p>Evidencias: Consultas de manuales, listados de asistencias, fotos, socialización masiva.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna,</p>	<p>La institución apoya a las/os empleadas/os a través de jornadas de trabajo y reuniones y talleres para impulsar los objetivos generales de la institución.</p>	

para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	Evidencias: Lista de asistencia, fotos, convocatorias.	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	La institución motiva, fomenta y potencializa a los empleados, mediante la delegación de autoridad, respetando la jerarquía de mandos y valorando las competencias según los logros. Evidencias: Cartas de solicitudes de tareas, correos, memorias, informe de POAs, convocatorias.	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	La institución promueve una cultura de aprendizaje y estimula a los/as servidores/as para que desarrollen competencias y se adapten a la misión institucional. Evidencias: Convocatoria a capacitación, listado de participantes, fotos inducciones, etc.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	La institución reconoce y premia los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo. Evidencias: Cartas de reconocimiento de trabajo, certificados de reconocimiento, fotos.	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.		No se realizan ni monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades ni se comparten con la organización
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, tales como: sometimiento a proyectos de ley que beneficien la equidad y la igualdad de género, como parte de la misión institucional. Evidencias: Proyectos de ley, gabinete de la agenda legislativa, etc.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	La institución identifica las políticas públicas relevantes para la gestión y las incorpora desde la Dirección de Planificación y Desarrollo y las áreas sustantivas, alineándolas a la gestión. Evidencias: Documento del Plan Plurianual, lista de asistencia, fotos.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	La institución alinea su desempeño con las políticas públicas y las decisiones políticas. Evidencias: Copia de documentos, evidencias escritas de Planes, Programas y Proyectos.	

<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La institución gestiona y desarrolla con asociaciones y grupos de interés importantes.</p> <p>Evidencias: Copia documentos Asociaciones Sin Fines de Lucro, fotos, listado de participantes, evidencias de seguimiento a las mismas.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia la participación de la institución en actividades organizadas por asociaciones profesionales y organizaciones representativas.</p> <p>Evidencias: Informaciones de talleres con asociaciones y organizaciones, fotos, invitaciones, participación de la institución, mediante informe.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La institución promueve en la conciencia pública y el reconocimiento de la institución y se desarrolla un marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Marketing vivir sin violencia es posible, afiches, publicidad por los medios de comunicación y redes, fotos, listados de participantes.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>La institución identifica las condiciones para alcanzar los objetivos estratégicos a través del diagnóstico situacional durante la formulación y diseño de la planificación estratégica institucional.</p> <p>Evidencias: Lista de asistencia de reuniones estratégicas, Políticas y procedimiento medio ambiental, listados de participantes y fotos de reunión de Tres R, Plan estratégico institucional 2021-2024 Análisis situacional, Plan estratégico institucional 2021-2024.</p>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Todos los directivos/as, junto a los técnicos/as y personal medio del Ministerio de la Mujer son los responsables de definir y desarrollar la planificación estratégica y operativa de las áreas que dirigen y velar por su ejecución. Así mismo y en calidad de que somos un Ministerio rector de políticas de igualdad y equidad de género a esos grupos de interés se suman instituciones tales como el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, (MEPyD), el Ministerio de Administración Pública (MAP), y las instituciones del gobierno central y descentralizado con los que se articula la formulación y el diseño de la planificación estratégica institucional.</p> <p>Evidencias:</p>	

	Convocatorias, listados asistencia, fotografías	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>La institución vincula los instrumentos de la planificación nacional a los planes sectoriales y planes nacionales del ministerio de la Mujer y cualquier normativa, reglamento o disposición que se incluya nueva o se actualice.</p> <p>Evidencias: Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género (PLANEG III), Plan estratégico Institucional 2021-2024, Plan estratégico por una Vida libre de Violencia para las Mujeres, Planes Operativos Institucionales 2022.</p>	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>En el marco de La formulación y diseño del Plan estratégico la institución analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA etc.</p> <p>Evidencias: Análisis FODA (análisis situacional) del Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	La institución traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	

	<p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y el Plan Operativo Anual 2022.</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La institución convoca las áreas directivas y sustantivas en el levantamiento de las necesidades de los bienes de uso y de consumo para la elaboración del Plan Anual de Compras (PACC), de igual forma se convocan para las inducciones con miras a la formulación de los planes operativos anuales.</p> <p>Evidencias: Plan anual de compras 2022 y Planes Operativos Institucionales 2022, convocatorias, listados de asistencia.</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género en su tercera versión que tiene 7 temas nacionales incluye en el tema nacional No. 5 La Igualdad de Género y el Medioambiente y este tema tiene 5 componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Acceso a la Información, la participación y la toma de decisión en materia ambiental 2.-Incorporación del enfoque de igualdad de género en la planificación 3.- Asegurar el enfoque de igualdad de género en la aplicación de la estrategia nacional de saneamiento en todo el territorio nacional 4.- Reducción de riesgos y desastres y adaptación al cambio climático <p>Evidencia: Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género (PLANEG III).</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo:</p>	<p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva de la</p>	

<p>presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Planificación. Este proceso se articula con las instituciones rectoras de la planificación y el presupuesto.</p> <p>Evidencia: Presupuesto Institucional 2022.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La institución implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 metas prioritizadas PNPS, planes operativos institucionales, estructura organizativa institucional.</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La institución elabora los planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos establecidos en el plan estratégico institucional 2021-2024.</p> <p>Evidencia: Plan Operativo Anual 2022.</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles</p>	<p>A través de la inducción de los planes operativos se comunica los objetivos al personal de los diferentes niveles de la entidad.</p>	

<p>organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Evidencias: Inducción y socialización de los planes operativos institucionales 2022, convocatorias, listados asistencia.</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La institución realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p> <p>Evidencias: Informes de trimestrales de monitoreo y evaluación de los Planes Operativos que se realizan a través del levantamiento de información con las áreas de sus actividades realizadas en el periodo y los datos estadísticos levantados por la institución.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>		<p>No se identifican las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>		<p>No se construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>		<p>No se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>

4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.		No se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Los cambios se hacen tomando como referencia la previsión presupuestaria. Evidencias: Planes Operativos Institucionales, presupuesto institucional, certificación de previsión presupuestaria.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se evidencia que se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, a través de la detección de necesidades de capacitación del personal y a través del levantamiento de las necesidades de personal de las diversas áreas organizativas del Ministerio de la Mujer, tras la actualización de una nueva Estructura Organizativa. Evidencias: Correos solicitando necesidades de personal, correo iniciando proceso de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se evidencia que se desarrollan e implementan políticas transparentes de recursos humanos a través de la elaboración e implementación de tres (3) políticas y procedimientos, para dar respuesta a los requerimientos exigidos por las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). Esas políticas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimiento para el Reclutamiento, Selección y Contratación del personal. • Políticas y procedimiento para el Reconocimiento y Promoción de servidores/as. • Políticas y procedimientos para la remuneración, compensación, beneficio e incentivos del personal. <p>Dichas políticas incluyen acciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad de horario. • Permiso de paternidad y maternidad. • Igualdad de oportunidades. • Diversidad cultural y género. • Inserción laboral de personas con discapacidad. <p>También, se evidencia que se desarrollan e implementan políticas transparentes para la asignación de funciones gerenciales, a través de los Descriptivos de Puesto contemplados en el Manual de Cargos del Ministerio de la Mujer.</p>	
---	--	--

	Evidencia: Manual de Cargos del Ministerio de la Mujer.	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	<p>Se evidencia que se implementa en las políticas de recursos humanos, los principios de equidad, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral, a través de la implementación de la Política y procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal, la cual expresa un trato justo y sin discriminación.</p> <p>Evidencias: Políticas y procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal.</p>	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>Se evidencia que se desarrolla de la carrera profesional, a través de la elaboración de la Políticas y Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal, la cual establece políticas de cero discriminación, lo que también, forma parte de nuestros valores institucionales.</p> <p>Evidencias: Políticas y procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal.</p>	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño	<p>Se evidencia que se apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>En el mes de marzo de 2022, fueron reportados al Ministerio de Administración 501 Acuerdos del Desempeño Laboral, los cuales fueron elaborados y consensuados entre los supervisores/as inmediatos/as y el personal bajo su cargo.</p> <p>Previo a este paso, la Dirección de Recursos Humanos elaboró un (1) documento con las políticas y procedimientos de Evaluación del Desempeño Laboral, el cual fue socializado con todo el personal, mediante correo electrónico.</p> <p>Evidencia: Plantilla para reportar acuerdos del Desempeño remitida al MAP.</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Se evidencia que se aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de las organizaciones.</p> <p>Del total de servidores/as y funcionarios/as que laboran en el Ministerio de la Mujer, el 81% es del género Femenino y el restante 19% pertenece al género Masculino. Si les dividimos por Grupo Ocupacional, se puede observar que el grupo ocupacional con más servidores es el grupo IV, de Profesionales, seguido del grupo ocupacional I, de cargos de Servicios Generales.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ver tabla:

Grupo Ocupacional	Femeninas	%	Masculinos	%	Total por Grupo Ocupacional
I – Servicios Generales	111	63%	65	37%	176
II – Apoyo y Supervisión	103	84%	20	16%	123
III – Técnicos	37	86%	6	14%	43
IV – Profesionales	138	81%	32	19%	170
V – Dirección	101	89%	12	11%	113
Total	490	81%	135	19%	625

El Ministerio de la Mujer, como órgano rector de aplicación de políticas transversales de equidad de género, presentó en el año 2019, la tercera edición de la Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género (PLANEG III) que rige el decenio 2020-2030, que establece la transversalidad de género, con el fin de superar las desigualdades de derechos entre hombres y mujeres y lograr la equidad de género, como manda la Constitución en su artículo 39.

Evidencia: PLANEG III.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Se debate, se establece y comunica una estrategia para desarrollar capacidades. Esto la elaboración del Plan Anual de Capacitación y Desarrollo, el cual se elabora previa la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). Este plan se basa en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas. Evidencias: Plan de Capacitación 2022.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.		No se evidencia que se atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).		No se desarrolla ni se promueven 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).
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	Se evidencia que se desarrollan habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaborado, a través del Plan Anual de Capacitación del Ministerio de la Mujer, el cual contempla capacitaciones en Desarrollo de Habilidades Directivas y de Competencias de Liderazgo, las cuales están contempladas para el trimestre 4 del año 2022. Evidencia: Plan Anual de Capacitación 2022.	

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia que se guía y apoya a los nuevos empleados a través de la inducción institucional y la inducción a la Administración Pública, la cual se hace en coordinación con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).</p> <p>Para efectuar la Inducción, la Dirección de Recursos Humanos elaboró en el mes de septiembre del 2021, un (1) documento con las Políticas y Procedimientos para la Inducción al Personal de Nuevo Ingreso.</p> <p>Evidencia: Formulario de Inducción / Procedimiento de Inducción.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se evidencia que se promueve la movilidad interna y externa de los empleados, a través de la difusión periódica (cuando se presenta el caso) de correos electrónicos, anunciando los Concursos para ocupar cargos de Carrera Administrativa en el Estado, anunciados por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Evidencia: Captura de correos con difusión.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia que se desarrollan métodos modernos de formación, a través de la capacitación del personal mediante la plataforma MOODLE y del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). También, mediante la realización de charlas virtuales mediante las plataformas de ZOOM MEETING y Microsoft Teams, las cuales son difundidas mediante el correo electrónico institucional del personal y por medio a la red social WHATSAPP al personal que no posee acceso a las computadoras.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencia: Convocatorias a webinar, listado de participantes en talleres virtuales.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Se evidencia que se planifican 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, a través del Plan de Capacitación 2022, el cual posee capacitaciones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso: Perspectiva de Género en el Servicio Público. • Curso: Perspectiva de Género en el Ámbito Municipal. • Taller: Ética del Servidor Público. • Charla: Prevención de Riesgos. • Curso: Gestión y Resolución de Conflictos. <p>Evidencia: Plan de Capacitación 2022.</p>	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.		No se promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>		<p>No se crea de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>		<p>No se procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se evidencia la realización periódica (cada 1 año) de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional aplicada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) a los empleados y se publican y socializan sus resultados, así como el Plan de Acciones de mejora elaborado.</p> <p>La última encuesta de clima aplicada se realizó en el mes de junio de 2021, en la cual se encuestó a 249 servidores. Dichos resultados fueron socializados en el mes de octubre de 2021 y el plan de acción fue elaborado en el mismo mes.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima 2021/ Correo de convocatoria a socialización de Resultados/ Plan de Acción elaborado.</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se evidencia que se aseguren buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral, a través de la realización de</p>	

	<p>jornadas de vacunación a todo el personal, así como la invitación a todos los servidores a participar de las jornadas de prevención de salud coordinadas por la Gobernación del Edificio de la Sede Central.</p> <p>También, esto puede evidenciarse a través de los correos en los que se difunden las medidas sanitarias necesarias para garantizar el bienestar del personal y a través de la actualización del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST) y la realización de reuniones para dar seguimiento a indicadores de salud, en especial de posibles brotes de la COVID-19.</p> <p>Evidencias: Correos de convocatoria a jornadas de vacunación/ Invitación a operativos de la Gobernación/ Correos con medidas sanitarias/ Minutas SISTAP.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se garantiza condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p> <p>Evidencias: Licencias de maternidad por 14 semanas. (madres). Licencias de paternidad por 15 días. Permisos por lactancia (1 hora antes del horario de salida). Permisos para Teletrabajo. Licencias para cuidar familiares. Permisos para cursar estudios.</p>	

	Ver Permisos y licencias otorgadas.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia que se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	Se evidencia que se recompensa a las personas de una forma no monetaria, a través de la realización de actividades de integración con el personal. Durante el año 2021, se realizaron 5 actividades en el año 2022 se han realizado 4, entre las cuales están: Brindis de Habichuelas con dulce por inicio de Semana Santa. Celebración del Día de las Secretarías. Celebración día deportivo por inicio de temporada invernal de béisbol. Entrega de entradas para la función teatral por el mes de la Familia. Acto de bienvenida a la Navidad.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores,	Se han sostenido encuentros con actores de la cooperación internacional con el objetivo de identificar fuentes de cooperación y de finamiento a iniciativas, programas y proyectos para el impulso de la igualdad de género y el empeoramiento de las	

<p>proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>mujeres. (Por ejemplo: Fondo de las Naciones Unidas para la Alimentación, Embajada de Francia en la República Dominicana, Banco Mundial).</p> <p>Evidencias: Minutas</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El ministerio ha firmado diversos acuerdos y/o convenios de colaboración con diferentes instituciones asociadas a la misión institucional. De igual forma, se han presentado propuestas de iniciativas y proyectos en diferentes escenarios con el objetivo de identificar apoyos técnicos y financieros para su ejecución.</p> <p>Evidencias: Acuerdos y/o convenios y propuestas de proyectos presentadas.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>Cada acuerdo y/o convenio de colaboración tiene definido el rol de cada entidad, su mecanismo de seguimiento y las personas responsables en cada institución.</p> <p>Evidencias: Acuerdos y/o convenios</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>A través del Sello de Igualdad: Igualando RD, destinado al sector privado, el Ministerio promueve las alianzas estratégicas con el sector privado para el impulso de la igualdad de género desde estos espacios.</p> <p>Evidencias: Memoria Institucional e informes del Sello Igualando RD</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de</p>	<p>Los proveedores seleccionados cumplen con los requisitos establecidos en la Ley de Compras y Contrataciones Públicas.</p>	

la contratación pública y las normativas vigentes.	Evidencias: Registro de Proveedor del Estado	
--	--	--

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>La institución garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>Evidencias: Portal de transparencia https://mujer.gob.do/transparencia/ Portal de datos abiertos https://mujer.gob.do/transparencia/index.php/datos-abiertos/datos-abiertos</p>	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	<p>La Institución incentiva la participación y colaboración de los ciudadanos/as y sus representantes en los procesos de su toma de decisiones, como por ejemplo a través de las consultas técnicas a actores a nivel sectorial y territorial para el diseño de políticas públicas, aplicación de encuestas, recepción de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género (PLANEG). • Plan estratégico para una vida libre de violencia • Consulta a las mujeres políticas acerca del proceso de reforma sometido por la Junta Central Electoral (JCE) 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de encuestas de satisfacción ciudadana (2019, 2021 y 2022) • Matriz Determinación Satisfacción Ciudadana 	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	<p>El Ministerio ha definido un marco de trabajo para recoger y sistematizar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/as a través de las consultas técnicas, buzones de quejas y sugerencias, encuestas de satisfacción ciudadana, etc.</p> <p>Evidencias: Metodología diseñada para las consultas técnicas. Lineamientos para la gestión de las quejas y sugerencias.</p>	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	<p>La institución informa y explica a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad a través de la página web y redes sociales.</p> <p>Evidencias: Página web, Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	La gestión financiera de la Institución se encuentra alineada con los objetivos establecidos en el POA.	

	<p>En adición, cumple con la Normativa de los Organismos rectores SIAFE, la ley 340-06 y sus Modificaciones.</p> <p>Evidencias: Informes de Ejecución Presupuestaria, PACC (Plan Anual de Compras), POA y Presupuesto Institucional.</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se realizan reuniones con las áreas concernientes, tanto dentro como con otras instituciones para análisis de los riesgos y oportunidades sobre las decisiones a tomar. Las NOBACI han sido integradas en los procedimientos.</p> <p>Evidencias: Procedimientos del área Financiera Correos electrónicos</p>	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	<p>La institución elabora su Plan Anual de Compras, PACC y lo publica en el SIGET, también presenta evidencia en el Portal Institucional donde posee un área de transparencia, Publicando todas las informaciones Institucional.</p> <p>Evidencias: Portal www.mujer.gob.do Sección OAI SIGEF Ejecución Presupuestaria Planes de Compra Procesos de Compras</p>	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	<p>Se cumple con las normativas del sistema de Administración Financiera del Estado SIAFE, mediante las herramientas SIGEF la cual integra todos los componentes del sistema: Presupuesto-</p>	

	<p>Contabilidad, Compras y Contrataciones-Tesorería, además del manejo de los contratos en el módulo (1-2-3) el cual maneja los Contratos el sistema de manejo de Nóminas y Control de Bienes todos en cumplimiento a la ley 10-07 de control interno. Los sistemas establecidos de los procesos y recursos financieros.</p> <p>Evidencias: SIGEF, SIAB, SISMAP, 1-2-3.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La Dirección General de Contrataciones Públicas trabaja de manera coordinada con órganos rectores del SIAFE en la elaboración de sus Presupuesto institucional.</p> <p>Se coordina con el Ministerio de Hacienda y el MEPYD el presupuesto plurianual de Proyecto AECID y UNIÓN EUROPEA.</p> <p>En coordinación con la DIGEPRES se trabaja el presupuesto Físico y Por Resultados.</p> <p>Se coordina a través del Módulo UEPEX el presupuesto de la AECID para Pagos, C-PREV modelos de pagos para Unión Europea.</p> <p>Evidencias: Ejecución Presupuestaria Informes de Presupuesto Físico de Programa y Proyecto, presupuesto Institucional UEPEX Informe Semestral de Ejecución de Proyecto AECID y Unión Europea Plan estratégico institucional. POA Institucional, Plan Anual de Compra PACC.</p>	

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	La estructura Organizacional define la delegación de responsabilidades las decisiones de control recaen en la máxima autoridad y en la encargada de dirección Financiera, Mediante el cumplimiento de la normativa establecida por el sistema Financiero NOBACI ley 10-07. Se mantiene los mecanismos de control Interno.	
	<p>Evidencias: Acuse de Expediente en Sistema de Gestión de Gobernabilidad NOBACI Aplicación de la ley 10-07</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		No se evidencia la creación de una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>El ministerio de la mujer cuenta con las informaciones de transparencia de manera digital en el portal web: www.mujer.gob.do, además cuenta con la oficina de libre acceso a la información y el departamento de archivo y correspondencia donde se almacena todas las informaciones recibidas de manera externa, desde donde es distribuidas a las áreas correspondientes.</p> <p>Evidencias: Informes POA</p>	

	<p>Portal de transparencia Memorias institucionales Planificación Operación Anual Departamento de archivos y correspondencia</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El ministerio de la mujer está encaminado a la transformación digital y la automatización de procesos. Por eso se ha adquirido licenciamiento de Microsoft 365 que permite la colaboración en línea, de esta manera implementar la intranet con Sharepoint, para lograr la colaboración de todos los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Implementación de portal de intranet con Sharepoint en las áreas:</p> <p>Dirección Jurídica Dirección de Planificación</p> <p>Dirección TIC Dirección de Comunicaciones</p>	<p>Lograr implementar la intranet en todas las áreas de la institución</p>
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Con la implementación de la intranet con Microsoft 365 logramos la colaboración de todos los usuarios de manera online.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Implementación de Sharepoint con Microsoft 365</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia la implementación de políticas y procedimientos para asegurar que se cumplan con los diferente perfiles y roles de accesos con los que cuentan cada usuario.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Políticas de Seguridad y usos de las TIC Recursos compartidos de las principales áreas</p>	

6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.		No se desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información ni el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.		No se asegura el acceso ni el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		No se asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia que la Dirección de TIC está alineada con los objetivos estratégicos y operativos de la institución Evidencias: Plan de Operación anual de TIC (POA) Plan Anual de Compras TIC	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Se ha adquirido licenciamiento de Office 365 para responder a las necesidades de la institución Evidencias: Implementación Office 365	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		No se identifica ni usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación	El ministerio de la mujer está encaminado a la transformación digital y la automatización de procesos.	

<p>(utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Por eso se ha adquirido licenciamiento para implementar la intranet con Sharepoint, para lograr la automatización de procesos de manera interna.</p> <p>Evidencias: Implementación de portal automatización de documentos escaneado para la Dirección de jurídica, dirección de comunicaciones y TIC).</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>En el ministerio de la mujer las TIC son un aliado, hemos implementado sistema de manera online para el apoyo a las mujeres dominicanas del exterior del país, con el cual se pueden agendar citas con especialistas que estarán ofreciendo servicios de Orientación Legal y Terapia Psicológica para víctimas de violencia de género que se encuentren fuera del país. También hemos implementados de una plataforma de aprendizaje en línea para la capacitación de las ciudadanas y ciudadanos en materia de igualdad de género, tecnología entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Portal: asistencia.mujer.gob.do. ✓ Portal: escuelaigualdad.gob.do 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>El ministerio de la mujer apoyado por la Dirección de tecnología y de acuerdo a la Agenda Digital 2030 está comprometida con la implementación de normas y protocolos de seguridad cibernética para garantizar la protección de los datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas de seguridad y usos de las TIC ✓ Protección de equipos con antivirus Kasperky ✓ Licencias para Firewall 	

<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No se toma en cuenta el impacto socioeconómico ni ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>
---	--	---

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución realiza la provisión y mantenimiento efectivo y eficiente de las instalaciones del Ministerio de la Mujer, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliarios, equipos y materiales.</p> <p>Evidencias: Solicitudes de mantenimiento, de transporte, mobiliarios, equipos y materiales.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución tiene condiciones de trabajo e instalaciones seguras, incluyendo el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y clientes.</p> <p>Evidencias: Rampa de acceso para discapacitados. Agarraderas en escaleras de acceso Adecuación área de comedor para empleados</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio)</p>		<p>No se aplica política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede)</p>

sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se Brinda un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	La institución garantiza el uso eficaz, eficiente sostenible de los medios de transporte y los recursos Evidencias: Acta de entrega de asignaciones de vehículos. Uso de luces LED de bajo consumo	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	La institución garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo a las necesidades y expectativas de los empleados y ciudadanos. Evidencias: Rampa de acceso, escaleras y ascensor Acceso a transporte público en la calle frontal y lateral donde está ubicada la oficina	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se han identificado, mapeado y descrito los macro procesos institucionales. Evidencia: Mapa de procesos elaborado.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la	Se han diseñado los manuales de políticas y procedimientos de las áreas transversales de la institución en un formato estandarizado.	No se han implementado los procedimientos.

digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.		No se analiza ni evalúa los procesos, los riesgos ni factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se han identificado los propietarios de los procesos. Evidencias: Manuales de Políticas y Procedimientos elaborados y Borradores de Políticas y Procedimientos en procesos de elaboración.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Se involucra a empleados/as y grupos de interés en el diseño y mejora de los procesos. Evidencias: Participación de la OPTIC, el MAP en el diseño y mejora de los procesos. Encuesta de Satisfacción Ciudadana en donde las/os usuarias/os fueron involucradas/os para la definición de los estándares de calidad	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	El Ministerio de la Mujer tiene elaborado el Mapa de Procesos. Evidencia: Mapa de Procesos aprobado.	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	Se establecen indicadores de resultados en la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano Encuesta de Satisfacción Ciudadana.	

<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se revisan las mejoras y los procesos con Manuales de Políticas y Procedimientos TIC y Políticas de Seguridad Informática.</p> <p>Evidencia: Manuales de Políticas y Procedimientos TIC</p>	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Se involucra a los ciudadanos/as/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos. Ver : Carta Compromiso al Ciudadano Portal de Transparencia</p> <p>Evidencias: Informe general de satisfacción de la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el MMujer. Informe Determinación Satisfacción Ciudadana.</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Se utiliza métodos innovadores tales como la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se aplica la diversidad y gestión de género desde la definición de la Ley 86-99 y el Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género.</p>	

<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>En la página web, carta compromiso al ciudadano y las redes sociales de la institución se encuentra el catálogo de servicios y los horarios de atención al público.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano Página WEB del Ministerio de la Mujer Cuenta en Redes Sociales Portal de transparencia.</p>	<p>No se tiene medios para capacidades especiales, ni en otros idiomas o lenguas, ni tabloneros de noticias en formato de Braille o audio.</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se realiza coordinación con el Sistema de Atención a Emergencias 911 para el rescate de las usuarias víctimas de violencia que llaman a la Línea de Emergencia *212.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de atenciones</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El Ministerio de la Mujer comparte información interna con instituciones que intervienen en nuestros procesos de gestión.</p> <p>Evidencias: Membrecía en el Observatorio de Seguridad Ciudadana. Red de Protección de NNA. Ruta Crítica de Atención a la Violencia.</p>	

<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se crean grupos de trabajo con las organizaciones /proveedores de servicios</p> <p>Evidencias: Portal de Transparencia, Pagina Web del Ministerio Fotos virtuales</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>		
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Ver Evidencias de la Dirección de Transversalidad para la Igualdad</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Nota: A través de las Oficinas Provinciales y Municipales de la Mujer se realizan estas coordinaciones interinstitucionales con gobiernos locales, instituciones de la sociedad civil en donde se prestan servicios coordinados.</p> <p>Evidencias: Informes estadísticos sobre atenciones y referimientos.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No se mide la imagen global de la organización ni su reputación pública a través de seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes.
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>En el año 2019 el Ministerio de la Mujer aplicó una encuesta para determinar el nivel de satisfacción ciudadana. En dicha encuesta la ciudadanía mostró una satisfacción de un 93.48% respecto a la empatía.</p> <p>En la encuesta aplicada en el año 2021, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 96.8% respecto a la empatía.</p> <p>En la encuesta aplicada en el año 2022, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 96.1% respecto a la empatía.</p> <p>Evidencias: Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021.</p>	

	Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se mide la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>En el año 2019 el Ministerio de la Mujer aplicó una encuesta para determinar el nivel de satisfacción ciudadana. En dicha encuesta la ciudadanía mostró una satisfacción de un 93.65% respecto a la información suministrada.</p> <p>En la encuesta aplicada en el año 2021, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 98.1% respecto a la información suministrada por el Ministerio de la Mujer.</p> <p>En la encuesta aplicada en el año 2022, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 99.2% respecto a la información suministrada por el Ministerio de la Mujer.</p> <p>Evidencias: Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	En el año 2019 el Ministerio de la Mujer aplicó una encuesta para determinar el nivel de satisfacción ciudadana. En dicha encuesta la ciudadanía mostró una satisfacción de un 97.2% respecto a la profesionalidad y confianza generada con los servicios recibidos.	

	<p>En la encuesta aplicada en el año 2021, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 98.5%. respecto a la profesionalidad y confianza generada con los servicios recibidos.</p> <p>En la encuesta aplicada en el año 2022, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 99% respecto a la profesionalidad y confianza generada con los servicios recibidos.</p> <p>Evidencias: Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>	
--	--	--

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>En el año 2019 el Ministerio de la Mujer aplicó una encuesta para determinar el nivel de satisfacción ciudadana. En dicha encuesta la ciudadanía mostró una satisfacción de un 97.2% respecto a la profesionalidad y confianza.</p> <p>En la encuesta aplicada en el año 2021, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 98.5% respecto a la profesionalidad y confianza.</p>	

	<p>En la encuesta aplicada en el año 2022, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 99% respecto a la profesionalidad y confianza.</p> <p>Evidencias: Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>En el año 2019 el Ministerio de la Mujer aplicó una encuesta para determinar el nivel de satisfacción ciudadana. En dicha encuesta la ciudadanía mostró una satisfacción de un 95.1% respecto al horario de atención al público.</p> <p>En la encuesta aplicada en el año 2021, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 97.9% respecto al horario de atención al público.</p> <p>En la encuesta aplicada en el año 2022, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 98.4% respecto al horario de atención al público.</p> <p>Evidencias: Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>	<p>No se mide el acceso con transporte público ni el acceso para personas con discapacidad.</p>
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En el año 2019 el Ministerio de la Mujer aplicó una encuesta para determinar el nivel de satisfacción ciudadana. En dicha encuesta la ciudadanía mostró una satisfacción de un 87.2% respecto al</p>	

	<p>cumplimiento de los estándares de calidad y el tiempo de entrega de los servicios ofrecidos.</p> <p>En la encuesta aplicada en el año 2021, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 98.2% respecto al cumplimiento de los estándares de calidad y el tiempo de entrega de los servicios ofrecidos.</p> <p>En la encuesta aplicada en el año 2022, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 98.8% respecto a la profesionalidad y confianza generada con los servicios recibidos.</p> <p>Evidencias: Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>En el año 2019 el Ministerio de la Mujer aplicó una encuesta para determinar el nivel de satisfacción ciudadana. En dicha encuesta la ciudadanía mostró una satisfacción de un 92.8% respecto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.</p> <p>Evidencias: Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se mide la capacidad de la organización para la innovación.
6) Agilidad de la organización.		No se mide la agilidad de la organización.
7) Digitalización en la organización.		No se mide la digitalización en la organización.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>En el año 2019 el Ministerio de la Mujer aplicó una encuesta para determinar el nivel de satisfacción ciudadana.</p> <p>En dicha encuesta la ciudadanía mostró una satisfacción de un 94.9% respecto al tiempo de respuesta.</p> <p>En la encuesta aplicada en el año 2021, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 97.8% respecto al tiempo de respuesta.</p> <p>En la encuesta aplicada en el año 2022, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 99.2% respecto al tiempo de respuesta.</p> <p>Evidencias: Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>En el periodo comprendido desde enero a junio del 2022 se recibieron 9 quejas y sugerencias en las oficinas declaradas en la carta compromiso al ciudadano. Las mismas fueron respondidas dentro del plazo establecido para un cumplimiento de un 100%.</p> <p>Evidencia: Matriz Determinación Satisfacción Ciudadana CCC</p>	

<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Se tienen resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad, a través de la Carta Compromiso al Ciudadano y Ciudadana en los años 2021 y 2022 por el Ministerio de Administración Pública, También la autoevaluación CAF 2021 y 2022 incluyendo su Plan de Mejora.</p> <p>Evidencias: Informe del MAP de medidas de evaluación de los Compromisos de Calidad con respecto a errores de la Carta Compromiso, mayo 2021, diciembre 2021.</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>		<p>El Ministerio no mide el cumplimiento de los estándares de servicio publicados.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El Ministerio de la Mujer tiene tres canales de información:</p> <p>1-Página web Página web en el 2018 un 8.3% Página web en el 2019 un 16.7% Página web en el 2021 un 97.5%</p> <p>2-Teléfonos Teléfonos en el 2018 un 4.2% Teléfonos en el 2019 un 8.7% Teléfonos en el 2021 un 97.5%</p> <p>3-Oficinas Oficinas en el 2018 un 87.5% Oficinas en el 2019 un 75% Oficinas en el 2021 un 98.8%</p> <p>Evidencias</p> <p>1-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2018. Página 36, grafico.</p>	

	<p>2-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Página 49, grafico 11.</p> <p>3-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. Página 12,16 grafico 5,8.</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Información suministrada fue clara y comprensible:</p> <p>1-Información clara en el 2018 % 99</p> <p>2-Información clara en el 2019 % 97.3</p> <p>3- Información clara en el 2021 98%</p> <p>Evidencias</p> <p>1-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2018. Página 16, grafico.</p> <p>2-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Página 21, grafico.</p> <p>3-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. Página 22, grafico</p> <p>b)-El portal de transparencia se actualiza mensual para brindar informaciones exacta y disponible a la ciudadanía.</p> <p>1-Calificación Febrero 2022 un 98.5%</p> <p>2-Calificación Febrero 2021 un 100%</p> <p>3-Calificación Febrero 2020 un 98.5%</p> <p>Evidencias</p> <p>1-Evaluación Transparencia febrero 2022</p> <p>2-Evaluación Transparencia febrero 2021 un 100%</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.		No se mide la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	La disponibilidad, precisión y en la obtención de Datos Abiertos puede evidenciarse en el Portal de Transparencia institucional que es el enlace con el portal de Datos Abiertos en donde se publican los	

	<p>datos de este ministerio ejemplos las nóminas mensuales y las estadísticas de los servicios trimestrales. Portal Datos Abiertos Link https://datos.gob.do/organization/ministerio-de-la-mujer-mmujer.</p> <p>1-Datos Abiertos febrero 2022 5% para un cumplimiento de 100%.</p> <p>2-Datos Abiertos febrero 2021 5% para un cumplimiento de 100 %.</p> <p>3-Datos Abiertos febrero 2020 5 % para un cumplimiento de 100 %.</p> <p>Evidencias</p> <p>1-Evaluación Transparencia febrero 2022</p> <p>2-Evaluación Transparencia febrero 2021</p> <p>3-Evaluación Transparencia febrero 2020</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Las/os ciudadanas/os muestran una conformidad con el tiempo de atención de los servicios</p> <p>1-Tiempo de atención de los servicios de un 97.9%</p> <p>2-Tiempo de atención de los servicios de un 95.8%</p> <p>3-Tiempo de atención de los servicios de un 90.5%</p> <p>Evidencias</p> <p>1-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. Página 22, grafico 11</p> <p>2-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Página 19, grafico.</p> <p>3-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2018. Página 14, grafico.</p>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>Las/os ciudadanas/os muestran una conformidad con el tiempo de espera de los servicios.</p> <p>1-Tiempo de espera de los servicios de un 97.8 %</p> <p>2-Tiempo de espera de los servicios de un 94.2 %</p> <p>3-Tiempo de espera de los servicios de un 95.8 %</p>	

	<p>Evidencias</p> <p>1-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. Página 22 grafico 11.</p> <p>2-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Página 19 grafico.</p> <p>3-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2018. Página 14 grafico.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Las/os ciudadanas/os muestran una conformidad con el tiempo de que le prestaron los servicios.</p> <p>1- Tiempo para prestar el servicio de un 98.1%.</p> <p>2- Tiempo para prestar el servicio de un 95.9%.</p> <p>3- Tiempo para prestar el servicio de un 100%.</p> <p>Evidencias</p> <p>1-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. Página 16 grafico 8</p> <p>2-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Página 19 grafico.</p> <p>3-Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2018. Página 14 grafico.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los servicios del Ministerio de la Mujer son todos gratuitos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Se encuentra informado en la página WEB del Ministerio.</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		No se mide la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros).

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

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.		No se mide el 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, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No se mide el número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se mide el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se evidencian indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se hacen revisiones con los grupos de interés.

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		No se mide la participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para	La transparencia de las informaciones se puede evidenciar en el portal de transparencia que se	

<p>medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>actualiza mensualmente y en las evaluaciones mensuales realizada por la DIGEIG a el portal de transparencia.</p> <p>1-Cumplimiento de un 98.5%. 2-Cumplimiento de un 100%. 3-Cumplimiento de un 98%.</p> <p>Evidencias</p> <p>Link al portal https://mujer.gob.do/transparencia/</p> <p>1-Evaluación Transparencia febrero 2022 2-Evaluación Transparencia febrero 2021 3-Evaluación Transparencia febrero 2020</p>	
---	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Se evidencia que se mide la percepción de la imagen y el rendimiento general de la organización, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p>Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2019, el 93.49% de los servidores/as siente orgullo por formar parte de mi institución y en 2021 el resultado fue de 92.57%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. • En 2019, el 77.67% de los servidores/as opinó que la institución es el mejor lugar para trabajar y en 2021 el resultado fue de 	

	<p>82.24%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2019, el 97.67% de los servidores/as opinó que trabajar en el gobierno me permite contribuir al bienestar del ciudadano y en 2021 el resultado fue de 97.52%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. <p>Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se evidencia que se mide el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p>Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2019, el 77.77% de los servidores/as opinó que su supervisor le proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de sus metas y en 2021 el resultado fue de 87.19%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. En 2019, el 83.26% de los servidores/as opinó que sus superiores les comunican 	

	<p>la visión, misión y los valores de la organización y en 2021 el resultado fue de 89.67%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia que se mide la participación de las personas en las actividades de mejora, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p>Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2019, el 64.64% de los servidores/as expresó que participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de mi institución y en 2021 el resultado fue de 75.21%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo no fue logrado y fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022. <p>Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia que se mide la percepción y se evalúa la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p>Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2019, el 79.07% de los servidores/as expresó que la institución cuenta con código de ética y de conducta actualizados y en 2021 el resultado fue de 81.41%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. • En 2019, el 70.23% de los servidores/as expresó que en la institución la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo a las normativas y en 2021 el resultado fue de 78.51%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo no fue logrado y fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022. • En 2019, el 77.23% de los servidores/as expresó que en su área se concilia con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo y en 2021 el resultado fue de 90.49%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. • En 2019, el 83.72% de los servidores/as expresó que su supervisor le trata con respeto, cordialidad y confianza y en 2021 el resultado fue de 92.15%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • En 2019, el 93.49% de los servidores/as expresó que en su área se actúa con transparencia y legalidad y en 2021 el resultado fue de 96.70%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. • En 2019, el 80.00% de los servidores/as expresó que en la institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa y en 2021 el resultado fue de 90.09%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. <p>Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia que se mide la percepción sobre la existencia de mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p>Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2019, el 67.43% de los servidores/as expresó que en la institución se difunden los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional y en 2021 el resultado fue de 67.36%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo no fue 	

	<p>logrado y fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2019, el 60.00% de los servidores/as expresó que en la institución existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar y en 2021 el resultado fue de 67.77%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo no fue logrado y fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022. • En 2019, el 64.64% de los servidores/as expresó que participó en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de mi institución y en 2021 el resultado fue de 75.21%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo no fue logrado y fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022. <p>En 2019, el 82.33% de los servidores/as expresó que su supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios y en 2021 el resultado fue de 89.67%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.		No se evidencian mediciones sobre responsabilidad social.

<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Se evidencia que se mide la percepción sobre la apertura de la organización para el cambio y la innovación, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p>Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2019, el 89.31% de los servidores/as expresó que en la institución se buscan nuevas formas de brindar los servicios y en 2021 el resultado fue de 94.22%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. • En 2019, el 60.00% de los servidores/as expresó que en la institución existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar y en 2021 el resultado fue de 67.77%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo no fue logrado y fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022. • En 2019, el 85.58% de los servidores/as expresó que la institución impulsa cambios innovadores en sus áreas para mejorar la forma de trabajo y en 2021 el resultado fue de 90.09%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. • En 2019, el 79.53% de los servidores/as expresó que su supervisor le alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo y en 2021 el resultado fue de 89.26%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • En 2019, el 88.84% de los servidores/as expresó que en su área se mejora la calidad de los servicios de acuerdo a las sugerencias que reciben de los usuarios y en 2021 el resultado fue de 95.05%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. • En 2019, el 92.10% de los servidores/as expresó que utiliza eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios y en 2021 el resultado fue de 93.81%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. <p>Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>Se evidencia que se mide la percepción sobre el impacto de la digitalización en la organización, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p>Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2019, el 93.96% de los servidores/as expresó que, para el desempeño de sus funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones (computadora, internet, celular, audio, e-mail, nube, base de datos, redes, web, postast, software, hardware) y 	

	<p>en 2021 el resultado fue de 94.21%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2019, el 92.10% de los servidores/as expresó que utiliza eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios y en 2021 el resultado fue de 93.81%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. • En 2019, el 90.09% de los servidores/as expresó que en su área tienen la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de nuestras funciones y en 2021 el resultado fue de 93.39%. La meta a lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado. <p>Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>	
9) La agilidad de la organización.		No se evidencia que se mida la percepción de las personas relacionadas con la agilidad.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la	Se evidencia que se mide la percepción de las personas sobre la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización y de comunicar sobre ello, a través de la aplicación de	

organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.

Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).

Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:

Replón:	Resultados Año 2019:	Resultados Año 2021:
Congruencia del supervisor en lo que dice y lo que hace	76.74%	85.12%
Proporción de la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño en el trabajo y cumplimiento de metas	77.77%	87.19%
Liderazgo ejemplar	81.86%	92.15%
Apertura de supervisores para recibir sugerencias y comentarios	82.33%	89.67%
Distribución del trabajo de acuerdo a capacidades o competencias	80.00%	86.78%
Austeridad en el manejo de los recursos del área	80.93%	85.54%
Estructura organizativa alineada para el cumplimiento de objetivos institucionales	77.21%	76.45%
Logro de objetivos institucionales sin incrementar el gasto	79.07%	83.88%

La meta a lograr en cada variable era un 80%, por lo que se evidencia que siete (7) objetivos fueron

	<p>logrados y el que no fue logrado (1), fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>													
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que se mide la percepción de las personas sobre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p>Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <table border="1" data-bbox="747 743 1352 1344"> <thead> <tr> <th>Reglón:</th> <th>Resultados Año 2019:</th> <th>Resultados Año 2021:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La normativa de mi institución responde a las necesidades actuales.</td> <td>80.00%</td> <td>84.30%</td> </tr> <tr> <td>Los procedimientos de la institución están actualizados.</td> <td>28.38%</td> <td>78.51%</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento de la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento, procesos, entre otros).</td> <td>91.16%</td> <td>92.15%</td> </tr> </tbody> </table>	Reglón:	Resultados Año 2019:	Resultados Año 2021:	La normativa de mi institución responde a las necesidades actuales.	80.00%	84.30%	Los procedimientos de la institución están actualizados.	28.38%	78.51%	Conocimiento de la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento, procesos, entre otros).	91.16%	92.15%	
Reglón:	Resultados Año 2019:	Resultados Año 2021:												
La normativa de mi institución responde a las necesidades actuales.	80.00%	84.30%												
Los procedimientos de la institución están actualizados.	28.38%	78.51%												
Conocimiento de la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento, procesos, entre otros).	91.16%	92.15%												

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="730 90 947 289">Implementación de propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo.</td> <td data-bbox="947 90 1150 289">81.40%</td> <td data-bbox="1150 90 1360 289">86.37%</td> </tr> </table>	Implementación de propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo.	81.40%	86.37%	
Implementación de propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo.	81.40%	86.37%			
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se evidencia que se mide la percepción de las personas sobre el reparto de tareas, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p>Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2019, el 80.00% de los servidores/as expresó que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias y en 2021 el resultado fue de 86.78%. • En 2019, el 80.00% de los servidores/as expresó que la cantidad de funciones que tienen asignadas, les permite desarrollarlas con la calidad esperada y en el tiempo estimado y en 2021 el resultado fue de 79.34%. 				

	<p>La meta a lograr en cada variable era un 80%, por lo que se evidencia que dos (2) objetivos fueron logrados y el que no fue logrado (1), fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>	
4) La gestión del conocimiento.		No se evidencian mediciones relacionadas a la gestión del conocimiento.
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se evidencia que se mide la percepción de las personas sobre la comunicación interna y los métodos de información, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021). Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2019, el 73.49% de los servidores/as expresó que en su trabajo se utilizan de forma eficiente los medios de comunicación interna y en 2021 el resultado fue de 82.65%. • En 2019, el 78.61% de los servidores/as expresó que en la institución nos comunicamos entre las diferentes áreas y en 2021 el resultado fue de 83.47%. <p>La meta a lograr en cada variable era un 80%, por lo que se evidencia que los dos (2) objetivos fueron logrados.</p>	

Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.

6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.

Se evidencia que se mide la percepción de las personas sobre el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).

Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:

Reglón:	Resultados Año 2019:	Resultados Año 2021:
Reconocimiento grupal por el logro de resultados.	69.77%	83.47%
Existencia de mecanismos para reconocer al personal.	73.49%	28.93%
Reconocimiento individual por el logro de las metas asignadas.	65.59%	78.93%
Promoción de integración entre equipos de trabajo.	81.39%	89.26%
Capacitación grupal para trabajar en equipo.	79.06%	71.49%

	<table border="1" data-bbox="747 99 1350 264"> <tr> <td data-bbox="747 99 947 264">Cuando trabajo en equipo, busco soluciones que beneficien a todos.</td> <td data-bbox="947 99 1150 264">97.68%</td> <td data-bbox="1150 99 1350 264">96.70%</td> </tr> </table> <p data-bbox="747 305 1350 443">La meta a lograr en cada variable era un 80%, por lo que se evidencia que cinco (5) objetivos fueron logrados y el que no fue logrado (1), fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022.</p> <p data-bbox="747 483 1350 621">Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>	Cuando trabajo en equipo, busco soluciones que beneficien a todos.	97.68%	96.70%	
Cuando trabajo en equipo, busco soluciones que beneficien a todos.	97.68%	96.70%			
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p data-bbox="747 667 1350 837">Se evidencia que se mide la percepción sobre la apertura de la organización para el cambio y la innovación, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p data-bbox="747 878 1350 943">Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <ul data-bbox="793 984 1350 1373" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="793 984 1350 1122">● En 2019, el 89.31% de los servidores/as expresó que en la institución se buscan nuevas formas de brindar los servicios y en 2021 el resultado fue de 94.22%. <li data-bbox="793 1130 1350 1268">● En 2019, el 60.00% de los servidores/as expresó que en la institución existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar y en 2021 el resultado fue de 67.77%. <li data-bbox="793 1276 1350 1373">● En 2019, el 85.58% de los servidores/as expresó que la institución impulsa cambios innovadores en sus áreas para mejorar la 				

	<p>forma de trabajo y en 2021 el resultado fue de 90.09%.</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2019, el 79.53% de los servidores/as expresó que su supervisor le alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo y en 2021 el resultado fue de 89.26%. <p>La meta a lograr en cada variable era un 80%, por lo que se evidencia que dos (2) objetivos fueron logrados y el que no fue logrado (2), fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>	
--	--	--

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Se evidencia que se mide la percepción sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p>Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <p>Ambiente de Trabajo:</p>	

- En 2019, el **79.53%** de los servidores/as expresó que su supervisor le alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo y en 2021 el resultado fue de **92.57%**.
- En 2019, el **93.49%** de los servidores/as expresó sentirse orgullo por formar parte de esta institución y en 2021 el resultado fue de **89.26%**.
- En 2019, el **92.09%** de los servidores/as expresó sentirse feliz haciendo su trabajo y en 2021 el resultado fue de **93.81%**.

Cultura Organizacional:

- En 2019, el **81.39%** de los servidores/as expresó que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional y en 2021 el resultado fue de **83.88%**.
- En 2019, el **83.26%** de los servidores/as expresó que sus superiores comunican la visión, misión y los valores de la organización y en 2021 el resultado fue de **89.67%**.
- En 2019, el **85.58%** de los servidores/as expresó que en su área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución y en 2021 el resultado fue de **92.14%**.
- En 2019, el **80.94%** de los servidores/as expresó que en su institución se promueve la cultura de la profesionalización y en 2021 el resultado fue de **83.47%**.

La meta a lograr en cada variable era un 80%, por lo que se evidencia que los siete (7) objetivos fueron logrados.

Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.

2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).

Se evidencia que se mide la percepción sobre enfoque de que hace la institución a problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud), a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).

Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:

Renglón:	Resultados Año 2019:	Resultados Año 2021:
Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia.	83.25%	81.82%
Me apoyan en la institución cuando tengo urgencia familiar.	91.36%	94.63%
Participo en los eventos familiares que se organizan en mi institución.	70.25%	74.25%
En mi área se	82.80%	85.95%

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="730 90 949 228">respetar el horario de trabajo.</td> <td data-bbox="949 90 1150 228"></td> <td data-bbox="1150 90 1360 228"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="730 228 949 425">Puedo lograr un equilibrio entre mi trabajo y mi vida privada.</td> <td data-bbox="949 228 1150 425">81.86%</td> <td data-bbox="1150 228 1360 425">82.24%</td> </tr> </table>	respetar el horario de trabajo.			Puedo lograr un equilibrio entre mi trabajo y mi vida privada.	81.86%	82.24%	
respetar el horario de trabajo.								
Puedo lograr un equilibrio entre mi trabajo y mi vida privada.	81.86%	82.24%						
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>La meta a lograr en cada variable era un 80%, por lo que se evidencia que cuatro (4) objetivos fueron logrados y el que no fue logrado (1), fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p> <p>Se evidencia que se mide la percepción sobre el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p>Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2019, el 72.32% de los servidores/as expresó que, como empleado de la institución, recibe equitativamente los beneficios que ésta ofrece acorde al puesto 							

	<p>que desempeña y en 2021 el resultado fue de 75.34%.</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2019, el 74.42% de los servidores/as expresó que, en la institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción y en 2021 el resultado fue de 82.31%. <p>La meta a lograr en cada variable era un 80%, por lo que se evidencia que uno (1) objetivo fueron logrados y el que no fue logrado (1), fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencia que se mide la percepción sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p>Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2019, el 90.09% de los servidores/as expresó que, en su área tienen la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de nuestras funciones y en 2021 el resultado fue de 93.39%. En 2019, el 55.79% de los servidores/as expresó que, cuenta con el material necesario para el desempeño de mis 	

	<p>funciones y en 2021 el resultado fue de 67.40%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2019, el 73.14% de los servidores/as expresó que, la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad y en 2021 el resultado fue de 75.81%. • En 2019, el 71.03% de los servidores/as expresó que, en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo y en 2021 el resultado fue de 73.08%. <p>La meta a lograr en cada variable era un 80%, por lo que se evidencia que un (1) objetivo fueron logrados y los que no fue logrado (4), fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>	
--	--	--

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Se evidencia que se mide la percepción sobre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias., a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).	

Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:

Reglón:	Resultados Año 2019:	Resultados Año 2021:
La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional	73.95%	84.29%
En mi institución el programa de capacitación está alineado a m mis funciones	73.96%	80.16%
Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo	88.37%	95.05%
Mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que ha programado	84.65%	91.74%
En mi institución se	80.94%	83.47%

	<table border="1" data-bbox="745 99 1346 261"> <tr> <td data-bbox="745 99 947 261">promueve la cultura de la profesionalización.</td> <td data-bbox="947 99 1150 261"></td> <td data-bbox="1150 99 1346 261"></td> </tr> </table> <p data-bbox="745 302 1346 402">La meta a lograr en cada variable era un 80%, por lo que se evidencia que los cinco (5) objetivos fueron logrados.</p> <p data-bbox="745 443 1346 581">Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>	promueve la cultura de la profesionalización.			
promueve la cultura de la profesionalización.					
2) Motivación y empoderamiento.	<p data-bbox="745 626 1346 797">Se evidencia que se mide la percepción sobre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias., a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p data-bbox="745 837 1346 902">Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <ul data-bbox="793 943 1346 1114" style="list-style-type: none"> • En 2019, el 61.86% de los servidores/as expresó que, la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera y en 2021 el resultado fue de 69.42%. <p data-bbox="745 1154 1346 1260">La meta a lograr en cada variable era un 80%, por lo que se evidencia que (1) objetivo no fue logrado y fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022.</p> <p data-bbox="745 1300 1346 1365">Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe</p>				

	de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se evidencia que se mide la percepción sobre el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).</p> <p>Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2019, el 70.24% de los servidores/as expresó que, el área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de mi institución y en 2021 el resultado fue de 71.63%. <p>Evidencias: Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2019 / Informe de Resultados de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional año 2021.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).		No se evidencia que se miden indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No se evidencia que se mida el nivel de participación en actividades de mejora.

<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Se evidencia que se contabilizan los dilemas y conflictos entre servidores/as (grupos de interés).</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el año 2021 fueron reportados 9 conflictos, los cuales fueron solucionados en su totalidad. • En el año 2022 (hasta junio) fueron contabilizados 16 conflictos de interés, de los cuales se han resuelto 12. Los 4 restantes, se encuentran cumpliendo con los trámites de lugar para su resolución. <p>Evidencias: Acta de resolución de conflictos de intereses.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>		<p>No se evidencia que se mida la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>		<p>No se evidencia que se miden indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Se evidencia que se miden indicadores relacionados con el rendimiento individual, a través de la actualización periódica (anual) del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y del Informe Anual de los Resultados de las Evaluaciones del Desempeño Laboral, el cual es requerido por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <ul style="list-style-type: none"> • En diciembre del año 2021, fue evaluado el desempeño del 100% del personal del Ministerio de la Mujer y las Casas de Acogida, el cual arrojó un promedio de desempeño en servidores/as de los grupos ocupacionales I, II, III y IV de 96.75% (Desempeño sobresaliente) y en funcionarios/as de 91.82% (Superior al Promedio). <p>Evidencias: Informe Técnico de Resultados de las Evaluaciones del Desempeño 2021 / Informe Semestral de la Dirección de Recursos Humanos (1er semestre 2022) / Portal del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>		<p>No se evidencia que se miden indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>		<p>No se evidencia que se miden indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>

4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		
---	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Existen mediciones sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional. En el año 2021 se realizaron dos jornadas de vacunación de una semana cada una, dando apoyo al Ministerio de Salud Pública frente a la Pandemia del COVID-19, estas jornadas se realizaron a nivel nacional y participaron unos 87 servidores y servidoras por región. Además, se realizó una jornada a nivel nacional de sensibilización en contra de la violencia de género en playas, balnearios de las cuatro regiones del país y en cinco peajes. Participación de 50 servidoras y servidores en actividades culturales en el Teatro Nacional.	

	Evidencias: Listado de participantes, presupuesto, fotografías, publicaciones en redes sociales y medios de comunicación.	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No existen estas mediciones de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No existen mediciones de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No existen mediciones sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Se han realizado mediciones 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 a través de estadísticas que reflejan las actividades en donde participan servidoras y servidores con capacidades especiales, promociones sociales a través de cuatro páginas y redes sociales, declaraciones, promociones que muestran la integridad y la igualdad. Evidencia: Reconocimiento a la Dirección Financiera por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. Estadísticas Plan Nacional por una vida libre de violencia.	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No existen mediciones sobre el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.

7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No existen mediciones sobre la Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.
---	--	---

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).		No existen mediciones de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No existen mediciones de la frecuencia 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.).		No existen mediciones del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No existen mediciones del apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.

5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No existen mediciones del apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).		No existen mediciones del Intercambio productivo de conocimientos e información con otros.
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	Existe un plan de prevención de riesgos y de bioseguridad, se realizó un Plan Prevención de contagio por COVID-19 en el espacio laboral, Plan para asegurar la higiene y cuidado de las mujeres en refugios en caso de catástrofes. Evidencias: Plan de Gestión Ambiental, Plan de Kit de ayuda humanitaria con enfoque de género, Plan de Higiene y Salud contra el COVID-19.	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No existe resultados de la medición de la responsabilidad social.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	La institución utiliza diversos procedimientos para medir los resultados en términos de calidad y cantidad de la prestación de los servicios y	

	<p>productos. Dichos procedimientos para detectar las necesidades y satisfacciones se realizan a través del Observatorio, encuestas de manera presencial a través de la vía telefónica, a través de la página del departamento de Libre Acceso a la Información a través de las páginas de las redes sociales de la Dirección de Comunicación de esta Institución.</p> <p>Evidencias: Datos estadísticos de usuarias que reciben asistencia en Casas de Acogida, respuesta de satisfacción al usuario/a de la OAI, Redes Sociales y Encuestas de Satisfacción Ciudadana</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>La institución mide los resultados en términos de impacto a la sociedad, ya que, en su misión, se contempla beneficiar a las mujeres de los servicios y productos ofrecidos. La Institución ha incrementado de 2 a 15 las Casas de Acogida para las mujeres víctimas de violencia y sus hijas/os menores de 14 años. Habilitación de trece (13) nuevas Casas de Acogida, que representa un aumento de un 270%, en su capacidad de cobertura, entre éstas: 1 para niñas y adolescentes embarazadas y 1 para mujeres víctimas de trata y tráfico. Estas casas son refugios temporales y cuentan con un equipo de profesionales de las áreas de trabajo social, psicología, salud, derecho, educación y seguridad, para garantizar el acceso de las mujeres a una respuesta con enfoque integral y reparativo, 1,541 mujeres y sus hijos e hijas menores de 14 años, cuyas vidas han estado en riesgo.</p> <p>Además, ha beneficiado miles de usuarias/os con sensibilizaciones y capacitaciones a través de cursos y campanas para prevenir la violencia.</p> <p>Evidencias: Cuadros estadísticos, foto de una Casa de Acogida, evidencias de beneficios para las</p>	

	usuarias, Lista de asistencia y fotos de cursos y campañas	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se miden los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Se evidencia el grado de cumplimiento de contratos y acuerdos a través de los acuerdos de desempeño y los contratos de trabajo Evidencias: Acuerdos de desempeño y contratos de trabajo	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		La institución no ha reconocido inspecciones o evaluaciones externas ni auditorías de desempeño
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	La institución ha tenido innovaciones en los servicios como mensajes de sensibilización en murales colocados en 32 provincias del país, en la lucha contra la violencia de la mujer, también a través de los medios de comunicación y las redes sociales en el mes de abril del año 2021, en Facebook, Twitter, Instagram, En publicaciones en Feed 32, publicaciones de historias 64, publicaciones en total 96, toques en nuestra web 185, interacciones en contenido 4,352, me gusta 17,414, nuevos seguidores 708, comentarios 131, enlaces 17,414 y en impresiones totales tenemos 125,166. En Facebook 9,148 me gusta, 5,457 alcance, 512 vistas a la página, 58 nuevos seguidores, 32 impresiones, 9,703 total de seguidoras y seguidores y en total de publicaciones hay 43. Asimismo, obtuvimos 68 twitter, 2,888 visitas al perfil, 537 menciones de tweets, 222 nuevos	

	seguidores, 57,100 impresiones de también se implementó el primer programa de reparación económica para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar y familias acogedoras de niñas y niños huérfanos (as), por feminicidios, para el año 2021 con una nómina de 400 familias beneficiarias. Evidencias: Fotos de murales, link de promoción en redes, documentos de acuerdos y listados de mujeres beneficiarias.	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		La Institución no reconoce resultados de la implementación de reformas

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	La Institución gestiona recursos económicos a través de proyectos de cooperación internacional y de los recursos humanos a través de las hojas de vida, de los perfiles y la inducción y de las instalaciones a través de las mejoras y la aplicación de la ergonomía, para el confort del desempeño laboral. Evidencias: Proyectos de cooperación, fotos de instalaciones, hoja de vida, perfil, curso de inducción, listado de participantes.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	La institución ha aplicado mejoras en la innovación de procesos en la Dirección de Planificación y Desarrollo, en el año 2020 se contaba con 2 manuales y en el año 2021 al 2022 a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo se han elaborado y socializado 24 manuales con sus políticas y procedimientos también aprobados por	

	<p>CGR de las áreas de apoyo a la institución, en las TICs se cuenta con 3 manuales de políticas y procedimientos para los procesos</p> <p>Evidencias: Copia de manuales</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se aplican análisis comparativos del Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>A través de las alianzas la Institución ha logrado el cumplimiento de acuerdos de colaboración entre ellos, el diseño y adquisición de terrenos para la construcción del Centro de Promoción de Adolescentes en la provincia San Juan de la Maguana, también capacitación a través del Instituto Técnico Profesional entre otras.</p> <p>Evidencias: documentos que avalan el cumplimiento de acuerdo de colaboración para la adquisición de las instalaciones y adquisición de terrenos para la construcción del Centro de Promoción de Adolescentes. Copia de convenio con INFOTEP, certificado de cursos, listados de reuniones</p>	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>La Institución ha impactado de manera positiva el uso de los equipos de tecnología reduciendo costos por el uso de papel, a través de campañas y programas que están en proceso, tales como: Programa 3 R, así en el año 2020 cada departamento contaba con una impresora estando a una capacidad de un 100%, sin embargo, en la actualidad solo el 30% aproximadamente de las impresoras están en uso, quedando el 70% como repuestos y se ha incrementado el uso de los correos electrónicos en un 70% aproximadamente de la utilidad inicial, como medio de comunicación interna y externa.</p>	

	<p>Evidencias: Documentos vinculados al Programa 3 R.</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>La Institución muestra resultados de las evaluaciones o auditorías internas realizadas. En septiembre 2021 la Contraloría General de la República está realizando una auditoria desde septiembre 2021 a agosto 2021, actualmente permanecen en la institución. Dicha auditoria abarca: cheques, libramientos, orden de compras entre otras. El resultado se muestra al momento de terminar dicha auditoria.</p> <p>Evidencias: Carta de la Contraloría informando el inicio del proceso de la auditoria</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>La Institución evidencia Resultados de reconocimientos y participación en concursos para premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros. La Dirección de Finanzas de la institución evidencia un reconocimiento de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental que reconoce al Ministerio de la Mujer, por cumplir las normativas contables vigentes del Sector Público en el año 2021.</p> <p>La Comisión Interamericana de Mujeres de la OEA, otorga el privilegio a la Máxima Autoridad de esta Institución de presidir la Comisión Interamericana de Mujeres / OEA, para el periodo 2021-2022 y preside también el Consejo, formando parte directa de la comitiva.</p> <p>Evidencias: Certificado de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Cartas de la presidenta de la Comisión Interamericana de Mujeres de la OEA</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La Institución cumple con la asignación de presupuestos para el logro de ejecuciones financieras se evidencia a través de las ejecuciones presupuestaria enviada como evidencia del cierre diciembre 2021. Evidencia Cierre diciembre 2021.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		La institución no evidencia resultados relacionados con Costos Efectividad

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.