

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Ministerio de la Juventud**

**FECHA:**

**Junio 2023**

## 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.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### 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.

### 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
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	El Ministerio de la Juventud cuenta con un Marco Institucional, donde se encuentran establecidos los valores, orientado con los lineamientos de las estrategias nacionales, reformas del sector público y la agenda gubernamental; tales como la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, etc.  Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024.	No se cuenta con evidencia de la participación de los empleados y otros grupos de interés.
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 un marco de valores institucionales alineados al Marco Institucional, según lo establecido en la Ley 49-00 y respetando los principios constitucionales.	

	Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024.	
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 Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La misión, visión y valores del Ministerio de la Juventud están alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta las reformas del sector público y la agenda nacional.  Evidencia: Plan estratégico Institucional 2021-2024. Plan Operativo Anual 2021.	La institución no cuenta con evidencia de que los planes toman en cuentas la digitalización del sector público.
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.	El Ministerio de la Juventud garantiza que los colaboradores de la institución, así como partes interesadas conozcan del Marco institucional y Estratégico de la Institución.  Evidencias: Fotos de la Visión, Misión y Valores ubicados en la Recepción del Ministerio. Presentación de la Reunión de Inducción y Listado de Participantes. Correos sobre actualización o Cambios en los objetivos de los Planes Estratégicos y Operativos – Revisión POA.	
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	En la institución existe un Procedimiento para la Realización del Plan Estratégico, así como el Operativo.  Evidencia: Procesos y Procedimientos de Elaboración y Modificación de Planes. Programas y Proyectos.	

<p>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>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 que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La institución cuenta con un Código de Ética Institucional para prevenir comportamientos no éticos.</p> <p>Evidencias: Código de Ética Institucional, socialización. Conformación del Comité de Integridad Gubernamental.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La institución se sustenta en la capacitación para fomentar la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización, además de la realización de actividades de integración.</p> <p>Evidencias: Fotografías, listados de asistencias a Charlas y talleres (Se realizan charlas de régimen ético y disciplinario, charlas de prevención del acoso, panel de ética y juventud).</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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 actualmente se encuentra en medio de la actualización y estandarización de los Procesos y Procedimientos del Ministerio.</p> <p>Evidencias: Matriz y correos para la intervención de las áreas institucionales.</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 cuenta con un Plan Estratégico, y un Plan Operativo; en este último cuenta con un apartado de los resultados esperados de los objetivos previamente plasmados.</p> <p>Se realizan las evaluaciones anuales del desempeño.</p> <p>Se realizan informes de evaluación del POA, presupuesto, etc.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2020-2024. Plan Operativo Anual 2022 Informes trimestrales, semestrales y anuales del POA, así como de ejecución presupuestaria y de programas y proyectos, los cuales se encuentra en el Portal de Transparencia del MJ. Elaboración Encuesta de Desempeño Institucional.</p>	<p>No se evidencia la realización de la evaluación de impacto.</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 ha realizado actividades donde se Entrevistan a los Grupos de Interés.</p> <p>Evidencias: Listado de Participantes Grupos de Interés. Fotografías</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>Se evidencia que la institución se encuentra en un proceso de implementación de un Sistema Integrado de Gestión, donde se ha logrado avanzar con la gestión de los riesgos.</p> <p>Evidencia: Manual de Riesgos, Matrices de Riesgos, donde se han documentado riesgos de algunas áreas.</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>Se evidencia que la institución aplica los principios de gestión de la calidad, el Ministerio de la Juventud ha asumido el compromiso de la implementación del Modelo CAF y de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencia: Comité de Calidad</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 todos los grupos de interés e interna en toda la organización a través de medios de gran alcance.</p> <p>Evidencia: Canales de comunicación interna/externa – Manual de Comunicaciones</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 cuenta con el Comité de Calidad instancia de apoyo con el Ministerio de Administración Pública para la aplicación del Modelo CAF.</p> <p>El Ministerio utiliza la carpeta compartida con todo el personal Sharepoint “Documentos institucionales vigentes” donde se encuentra todos los documentos (procedimientos, políticas, manuales, formularios) para conocimiento y entrenamiento de los empleados.</p> <p>Evidencia: Carta Comité de Calidad Captura de pantalla Sharepoint.</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>Se evidencia que la institución dispone de canales para asegurar una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran alcance a la población.</p> <p>Evidencia: captura de pantalla canales de comunicación.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia el compromiso con la cultura de mejora continua. Se evidencian Planes de Mejora.</p> <p>Evidencia: Reuniones de socialización con directivos y empleados para promover proyectos innovadores. Informe Plan de Mejora 2021.</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y</p>		<p>No se evidencia que se comunican las iniciativas de forma sistematizada de cambio y los efectos</p>

grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.
---	---

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	Se evidencia que se predica con el ejemplo, actuando personalmente en constancia con los objetivos y valores establecidos. Se estimula la creación de equipos de mejora y participando en actividades que se realizan.  Evidencia: Registro de participantes en reuniones con directores y empleados. Participación de la máxima autoridad ejecutiva en actividades del Ministerio como: día de la mujer, día de las secretarías, etc...	
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.	Se evidencia una cultura de respeto entre los líderes y empleados de la institución. La institución cuenta con una Oficina de Género para fomentar la igualdad de oportunidades.  Evidencia: Organigrama institucional Protocolo de acoso.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Se evidencia que se consultan a los empleados sobre asuntos claves relacionados a la organización.	

	Evidencia: Encuesta de Clima Organizacional 2022	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	Se evidencia que se apoya al personal en el desarrollo de sus tareas planes y objetivos.  Evidencia: correos de acompañamiento Actualización POA 2023.	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	La institución cuenta con evidencia, que demuestra que se incentiva forma sistemática el empoderamiento de los colaboradores a través del programa de desarrollo de competencias y se delegan responsabilidades y representaciones.  Evidencia: Programa de Desarrollo de Competencias, Listados de asistencia, correos con delegaciones, actas, minutas	No hay evidencia de que se motive, fomente y potencialicen a los empleados, mediante la delegación de autoridad.
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).	Se evidencia que se promueve una cultura de aprendizaje para estimular que los empleados desarrollen sus competencias y cumplan con nuevas demandas y requisitos.  Evidencia: Planificación de Recursos Humanos.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	La institución realiza reconocimiento a los colaboradores en razón de su antigüedad.  Evidencia: Fotografía y correos	No se evidencia una política formal de reconocimiento a colaboradores.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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.	Se evidencia que se analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés.  Evidencia: Consulta Nacional sobre Juventudes 2018-2030 Listado de Participantes: Grupo de enfoque para el proyecto del SIG de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se evidencia que los líderes desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.  Evidencia: Fotos de encuentros, relaciones proactivas.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.		No hay evidencia de la identificación de políticas públicas relevantes a la organización para su incorporación a la gestión.
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.		No hay evidencia de la alineación del desempeño de la organización con las políticas públicas y/o decisiones políticas.
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no		No hay evidencia de la gestión y desarrollo de asociaciones con grupos de interés.

gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).		
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La institución ha participado en actividades organizadas por asociaciones profesionales y organizaciones representativas.  Evidencia: Fotografías de los eventos y correos de invitación.	No hay evidencia de la participación en actividades de grupos de presión.
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.		No hay evidencia de que la promoción de conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización se centre en las necesidades de los grupos de interés.

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	Se evidencia que el Ministerio realiza identificaciones de las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos.  Evidencia: Análisis Pestel que se encuentra en el PEI.	

2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Se evidencia que se identifican los grupos de interés relevantes. Evidencia: Análisis Pestel que se encuentra en el PEI.	No se evidencia que se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.		No se evidencia que se analizan las reformas del sector público, para redefinir estrategias a considerar en la planificación.
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.	Se evidencia que se analiza el desempeño interno de la institución y las capacidades de la organización.  Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	Se evidencia que se traduce la misión y visión del Ministerio en objetivos estratégicos a través del Plan Estratégico Institucional y los Planes Operativos Anuales.  Evidencia: Plan Estratégico 2021-2024. Plan Operativo 2022.	

2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.		No se evidencia que se involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación.
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Se evidencia que se integran aspectos de diversidad de género y de sostenibilidad ambiental en el Plan Estratégico Institucional	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Se evidencia que la institución cuenta con recursos disponibles para la implementación efectiva del plan.  Evidencia: POA 2023, Presupuesto institucional 2023.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La institución implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades:  Evidencia: Organigrama Institucional. Resolución Estructura Organizativa. Mapa de Procesos. Plan Operativo 2022.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencia que la institución elabora planes y tareas para todas las áreas de la organización.	

	Evidencia: Plan Operativo 2022.	
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 organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	La institución cuenta con Procedimientos n los que se establece la forma y frecuencia para comunicar los planes e informes de evaluación a los planes.  Evidencias: Procedimiento de Elaboración de Planes. Procedimiento de Modificación y Seguimiento a Planes.	
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.	Se evidencia que se realiza monitoreo de los logros de la organización para conocer el nivel alcanzado.  Evidencia: Reuniones de Directores. (Convocatorias)	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se evidencia la que se identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.
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.	Se construye una cultura impulsada por la innovación.  Evidencia: Registro de participantes y Correo de Invitación y/ convocatoria a Benchlearning MICM y MEPyD.	No se evidencia la existencia de una política de innovación que contemple el uso de técnicas y herramientas como benchmarking, etc.



3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.		No se evidencia que el Ministerio cuente con una política de innovación.
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 evidencia que se promuevan los aportes de ideas innovadoras del personal para la mejora de la gestión institucional.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Se evidencia que la institución asegura la disponibilidad de los recursos.</p> <p>Evidencias: Presupuesto institucional 2023. Procedimiento de formulación, reprogramación, monitoreo y evaluación de presupuesto.</p>	

### 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
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Se evidencia que se analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos en la institución.</p> <p>Evidencia: Planificación de Recursos Humanos</p>	

<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>La Institución cuenta con políticas y procedimientos para la gestión de recursos humanos.</p> <p>Evidencias: Procedimientos Documentados de la Dirección de Recursos Humanos.</p>	<p>No hay evidencia del desarrollo de una política transparente de recursos humanos basada en criterios de competencia.</p>
<p>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>	<p>Se evidencia que se implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, diversidad y equilibrio entre el trabajo y la vida.</p> <p>Evidencia: Charlas de autoestima, fotos de responsabilidad social.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se evidencia que se gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, igualdad de oportunidades.</p> <p>Evidencia: Formulario Plan de Capacitación Anual</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La institución apoya una cultura de desempeño, definiendo objetivos de desempeño con las personas y monitoreando y evaluando el desempeño:</p> <p>Evidencias: Relación de empleados con acuerdos de desempeño 2022 Evaluaciones de desempeño 2021</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</p>	<p>El Ministerio de la Juventud cuenta con una Unidad Igualdad de Género dentro de su estructura organizativa.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>No hay evidencia de que exista una política de género que soporte la gestión eficaz de los recursos humanos dentro de la organización.</p>

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.	Estructura Organizativa del Ministerio de la Juventud 2021.	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	La institución implementa un plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas.  Evidencia: Plan de capacitaciones 2022. Evaluación del Desempeño 2021.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Se evidencia que se atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.  Evidencia: Plan de capacitaciones 2022.	
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).	La institución permite nuevas formas de aprendizaje para que los empleados puedan desarrollar competencias para realizar sus labores  Evidencia: Plan de capacitaciones 2022.	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo,	La institución dispone de un Plan Anual de Capacitación, el cual considera resultados de las evaluaciones y requerimientos del puesto para el desarrollo de competencias	

incluidos los instrumentos de gestión pública.		
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencia que se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.		No se evidencia de que la institución promueve la movilidad interna y externa de los empleados.
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).	La institución desarrolla y promueve métodos de formación con miras a impulsar el uso de las tecnologías, a través de capacitaciones virtuales:  Evidencia: correo de convocatoria de capacitaciones virtuales: taller firma digital	
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.	La institución cuenta con una estrategia, para desarrollar actividades formativas para el personal en temas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.  Evidencias: Plan de Capacitación Lista de participantes talleres de sensibilización en ética, diversidad y enfoque de género	
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 evidencia que se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas en relación con el costo actividades.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	-----------------------	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>La institución promueve una cultura de dialogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados.</p> <p>Evidencia: Registro de participantes reuniones de áreas.</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>La institución crea de forma proactiva un entorno que propicie el aporte de sugerencias de los empleados.</p> <p>Evidencia: Procedimiento Buzón de Quejas, Sugerencias y Denuncias.</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>Se evidencia que se involucra a los empleados en el desarrollo de planes y el diseño de procesos.</p> <p>Evidencia: Revisión POA 2023. Documentación de procesos.</p>	No se evidencia que se involucre a los representantes de los empleados.
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Se evidencia el acuerdo entre los directivos y los empleados de la institución sobre los objetivos y la forma de medir su consecución.</p> <p>Evidencias: Evaluación del desempeño 2021. Relación de empleados con acuerdos de desempeño 2023.</p>	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de	<p>Se evidencia que se realiza encuestas a los empleados.</p> <p>Evidencia:</p>	No se evidencia que se realicen interpretaciones y acciones de mejora derivadas de las encuestas a los empleados.

comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	Encuesta Clima laboral.	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia que se realizan charlas de primeros auxilios a los empleados del ministerio.  Evidencia: Listado de participantes- charlas primeros auxilios	No se evidencia que se aseguran buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. No se evidencia que se reestructuró el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.
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).	La institución asegura condiciones para lograr equilibrio entre el trabajo y la vida de sus empleados, siendo conscientes de sus necesidades.  Evidencia: Listado de personal bajo licencia por paternidad, maternidad Formulario de solicitud de permisos, tardanzas.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se evidencia que se presta 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 la institución proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas.  Evidencia: Procedimiento de compensación y beneficios.	No se evidencian planes que apoyes las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas.

#### 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
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>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, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La institución ha identificado los socios claves del sector privado, sociedad civil y sector público y establecemos el tipo de relaciones.</p> <p>Evidencias: Listado de instituciones para construir relaciones</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>Se han desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración según el potencial de los socios para lograr beneficios y apoyo.</p> <p>Evidencias: Matriz de convenios.</p>	<p>No se evidencia intercambios de buenas prácticas de aspectos como: responsabilidad social, medioambiental.</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>La institución define los roles y responsabilidades de cada socio.</p> <p>Evidencias: Matriz de convenios</p>	<p>No se evidencia controles, evaluaciones y revisiones a las alianzas realizadas.</p>

4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se han identificado las necesidades de alianzas público privada a largo plazo y se desarrolla cuando sea apropiado.  Evidencias: Matriz de Acuerdos.	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.		No se evidencia que se aseguren los principios y valores de la organización en la selección de los proveedores.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se evidencia que se garantiza la transparencia de información proactiva.  Evidencias: portal web, transparencia	
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.	Se evidencia que la institución incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización.  Evidencia: Registro de participantes en sondeo de opinión, grupos de consulta con la Red Nacional de Emprendedores para el Laboratorio de Emprendimiento de Políticas de Primer Empleo Joven.	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la	Se evidencia que se cuenta con buzón de quejas y sugerencias que permite recoger	



opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	información sobre las opiniones de los ciudadanos clientes.  Evidencia: Buzón de quejas y sugerencias. Procedimiento de Gestión de Quejas, Denuncias y Sugerencias.	
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.	Se evidencia que se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles.  Evidencia: Portal web- servicios	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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 institución elabora el Plan operativo anual, partiendo de la asignación presupuestaria destinada a la institución, garantizando de esta manera que los el gasto sea destinado al cumplimiento de los objetivos estratégicos.  Evidencia:1 Plan Operativo Anual 2021. Presupuesto Institucional.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto	Se dispone de un manual de riesgos que establece la realización del análisis de los riesgos en todos los procesos institucionales.	

equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Evidencia: Manual de Riesgos, Matriz de Riesgos	
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.	Se evidencia de que se asegura la transparencia financiera y presupuestaria.  Evidencia: portal institucional (Subportal de Transparencia)	
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).		No hay evidencia de que se asegure la gestión rentable y eficaz de los costos, debido a que la institución se realizan gastos.
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.).	La institución dispone de un presupuesto plurianual registrado y gestionando con DIGEPRES.  Estructura programática para transversalización de género.  Evidencia: Presupuesto Plurianual	No hay evidencia de la introducción de sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos.
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.		No hay evidencia de que se delega y descentralizan las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero descentralizado.

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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.	<p>La institución gestiona el aprendizaje y valora la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad.</p> <p>Evidencia: Carpeta sharepoint. Carpeta Documentos Institucionales Vigentes</p>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>Se evidencia que se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de Buzón de Quejas, Sugerencias y Denuncias</p>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Se evidencia que se aprovechan las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la información a través de boletines internos, talleres para implementación de firma digital en la institución, entre otros.</p> <p>Evidencia: Correo invitación taller firma digital</p>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>La institución valora la información externa relevante para obtener aportes creativos.</p> <p>Evidencia: Manual de Comunicaciones.</p>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su	<p>La institución considera la información como valiosa, por lo que asegura su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	

relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Evidencia: captura sharepoint	
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.	Se evidencia que la institución cuenta con canales internos para garantizar la información y el conocimiento a todos los empleados.  Evidencia: Captura sharepoint Captura carpeta documentos institucionales vigentes.	
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 evidencia que se asegura el acceso y el intercambio de información con todas las partes interesadas externas teniendo en cuenta sus necesidades.
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 evidencia que se asegure el conocimiento clave de los empleados que ya no laboran en la organización.

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La institución diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. Con el objetivo de fortalecer los procesos operativos, se crearon 9 manuales y políticas de procedimientos. Por igual, la DTIC se gestiona bajo la aplicación de la NORTIC A1:2014.	

	<p>Evidencias: POA 2023 Procedimientos TIC</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La institución cuenta con servidores virtualizados en nuestros servidores físicos, además, del uso de ciertas soluciones de código abierto que contribuyen a reducir los costos económicos de los servicios. Actualmente se tienen contratados solo servicios de redes de datos que utilizamos.</p> <p>Evidencia: POA 2023. Copia de Contrato del Servicio de Redes.</p>	<p>No hay evidencia de la evaluación de la rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto en la institución.</p>
<p>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.).</p>	<p>Se evidencia el uso de nuevas tecnologías relevantes para la organización. Mismas son del entorno de Microsoft Office y Power BI.</p> <p>Evidencia: Captura del Sharepoint, y del Dashboard de la UESJ.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>En la institución se evidencia que se utiliza tanto el uso de carpetas compartidas manejadas por un servidor de archivos local, como por Microsoft Sharepoint. En ambas se comparte información digitalizada de la organización.</p> <p>Evidencia: Captura de Sharepoint.</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>Se evidencia que se aplican las TICs para mejorar los servicios y proporcionar servicios en línea.</p> <p>Evidencia: Formularios Web en Portal Institucional POA 2023</p>	
<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>Se evidencia que se implementan normas y protocolos para la protección efectiva de la data institucional y la seguridad cibernética. Dentro de los Manuales y Políticas de Procedimiento, contamos con protocolos que nos dictan las medidas a seguir en cada incidente sobre ciberseguridad. Además, contamos con asesoría y vigilancia directa del CSIRT-RD.</p> <p>Evidencia: Procedimientos TIC Acuerdos de Cooperación Interinstitucional Ciberseguridad CNCS-MJ.</p>	
<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>La institución toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TICs, actualmente estamos trabajando con la implementación de la Firma digital, con esta se pretende reducir de manera significativa el consumo de papel y consumibles de impresión. Normalmente, se envían medidas de ahorro de energía vía Circulares por correo electrónico.</p> <p>Evidencias:</p>	

	Captura de pantalla del correo sobre inicio de trabajos de Implementación de Firma Digital Captura de pantalla de Circulares sobre ahorro de energía.	
--	--	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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).		La institución no cuenta con evidencia de que exista un plan o política que garantice la provisión y mantenimiento de las instalaciones.
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia que la institución proporcione condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas.
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se cuenta con evidencia de la existencia de una política sobre la gestión de las instalaciones y equipos, contemplando el ciclo de vida de los mismos.

4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia que se asegura brindar 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.	Se evidencia que se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos.  Evidencia: Circular de recordatorio de apagar luces y equipos.	No se evidencia que se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte.
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).		No se evidencia que se garantiza la adecuada accesibilidad física al edificio de acuerdo con las necesidades y las expectativas de los empleados y ciudadanos.

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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 identifica, mapea, describe y documenta los procesos claves.  Evidencia: Mapa de procesos. Fichas de Procesos. Manuales de procedimientos.	No se evidencia que se documente en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés de forma continua.
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las	Dispone de sharepoint en el cual está montando el sistema de gestión documental.	No se evidencia que se diseña e implementa un sistema para gestionar los procesos para aprovechar las oportunidades de digitalización.



oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	Evidencia: Captura del Sistema.	
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 evidencia que se analiza, evalúan los procesos y los riesgos regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se evidencia que se identifica a los propietarios del proceso y se les asigna responsabilidades y competencias.  Evidencia: Fichas de Procesos. Matriz Gestión Información Documentada. Política y Procedimiento de Gestión Documental	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Se realizan acciones para simplificar los procesos de forma regular.  Evidencia: Política y Procedimiento de Información Documentada. Que establece el momento de revisión de los procesos y procedimientos.	
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.	La institución impulsa la innovación y la optimización de los procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales.  Evidencia: Registro de Participantes de Benchlearnig con el MICM y el MEPyD.	No se evidencia que se presta atención a las buenas prácticas internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.

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.).		No se evidencia que se establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos
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).	Se evidencia la revisión y mejora de los procesos para garantizar la protección de datos.  Evidencia: Certificación OGTIC	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	Se evidencia que se involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en la mejora de los servicios y en el desarrollo de estándares de calidad.  Evidencia: Registro de participantes de encuentro con la Red Nacional de Emprendedores para el Laboratorio de Emprendimiento de Políticas de Primer Empleo Joven.	No se evidencia que se involucre a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en los demás servicios de la institución.
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se evidencia de que se utilicen métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente.
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se evidencia que se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.

<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, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se evidencia que se promueve la accesibilidad a los servicios de la institución.</p> <p>Evidencia: Publicación en redes sociales, página web. Procedimientos de la OAI, donde se especifica cuáles son los distintos mecanismos de acceso a la información.</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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>De acuerdo con lo establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Ministerio pertenece a las instituciones del Estado, estrategia 2.3 de Igualdad de Derecho y Oportunidades. La institución coordina con otras instituciones para prestar servicios.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</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>Se evidencia que se desarrolla un sistema compartido con otros socios.</p> <p>Evidencia: Acuerdo de cooperación MAPRE, Informes de Habilitación de las ASFL.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia la creación de grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Matriz de Acuerdos. Acuerdo de cooperación con MAPRE. Informes de Habilitación de las ASFL.	
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.		No se evidencia que se incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.
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.	La institución acuerda estándares comunes para facilitar los servicios y coordinar los procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios claves.  Evidencia: Acuerdo de cooperación MAPRE. Uso del SIGASFL. Informes de Habilitación de ASFL.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	La institución ha firmado acuerdos a diferentes niveles para prestar servicios.  Evidencia: Acuerdo de cooperación MAPRE.	

## 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
----------	---	-----------------

<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
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 evidencian resultados ni medición de la imagen global de la organización y su reputación pública.
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).		No se evidencian resultados de la medición de la orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención.
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se evidencian resultados de la medición de la participación de los ciudadanos en otros servicios/procesos de la organización, que involucren la percepción 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.).	Se evidencia que se realizan evaluaciones periódicas de otras organizaciones.  Evidencia: Resultados de evaluaciones 2022-2023 DIGEIG, misma que actualmente se encuentra en 90%.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se evidencia que se mida la integridad de la organización y la confianza generada en los ciudadanos.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se evidencia que se mida el nivel de confianza de la organización y sus servicios.
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.).		No se evidencian resultados de medición del acceso a personas con discapacidad a la institución.
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		No se evidencia que se mida la percepción de los ciudadanos con relación a la calidad de los productos y servicios brindados por la organización.
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No hay evidencia de que en la institución se haga una diferenciación de servicios teniendo en cuenta la necesidad de los usuarios.
5) Capacidad de la organización para la innovación.		

No hay evidencia de la medición de capacidad

de innovación de la organización.

6) Agilidad de la organización.		No se evidencia que se monitoree la agilidad de la organización.
7) Digitalización en la organización.		No se evidencia que se midan la percepción de los ciudadanos y las ciudadanas con relación a la digitalización de la organización.

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).		No se evidencia que se mida el tiempo de espera de los servicios que se prestan en la institución.
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.		No hay evidencia del procesamiento de las quejas y sugerencias recibidas, así como las acciones correctivas que se han implementado en respuesta a las mismas.
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No hay evidencia de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No hay evidencia el cumplimiento de los estándares de servicios.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.		No hay evidencia de resultados de medición de canales de información y comunicación.
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	.	No hay evidencia de resultados de la medición de la disponibilidad/acceso y exactitud de la información.
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.		No hay evidencia de resultados de la medición de los objetivos de rendimientos y resultados de la organización.
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Se cuenta con los resultados del Seguimiento de los distintos Portales que maneja la Oficina de Acceso a la Información.	

	Evidencia: Reportes de la DIGEIC, cuya puntuación actualmente se encuentra en un 90%.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No hay evidencia de resultados de la medición de los horarios de atención de servicios.
6) Tiempo de espera.		No hay evidencia sobre los resultados de la medición del tiempo de espera.
7) Tiempo para prestar el servicio.		No hay evidencia sobre los resultados de la medición sobre los tiempos de prestación de servicios.
8) Costo de los servicios.		No hay evidencia sobre la medición de los costes de los servicios.
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		No hay evidencia sobre la medición de resultados sobre la disponibilidad de la información y responsabilidad de gestión de los servicios.

### 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 hay evidencia de resultados sobre la implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No hay evidencia de resultados sobre sugerencias y quejas recibidas e implementadas.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No hay evidencia de resultados sobre 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 hay evidencia sobre existencia y resultado de indicadores de cumplimiento con relación a género y diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No hay evidencia sobre resultados de alcance y revisión periódica para determinar las necesidades de 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 hay evidencia sobre resultados la participación ciudadana en productos y servicios digitalizados.
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No hay evidencia sobre medición de los resultados de transparencia de las informaciones como resultado de las acciones implementadas en transparencia.

#### 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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		No hay evidencia de resultados sobre la medición de la opinión del personal respecto a la imagen y el rendimiento general de la organización.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No se evidencia el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.		No se evidencia la participación o el involucramiento de las personas en las actividades de mejora.
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.		No hay evidencia de resultados sobre la medición de la opinión de las personas
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.		No hay evidencia de resultados de mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo.
6) La responsabilidad social de la organización.		No hay evidencia resultados de medición de la opinión del personal respecto a la responsabilidad social de la organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No hay evidencia de resultados de medición de la opinión del personal sobre la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No hay evidencia de resultados de medición de la opinión del personal sobre el impacto de la digitalización en la organización.
9) La agilidad de la organización.		No hay evidencia de resultados de medición de la opinión del personal sobre la agilidad de la organización.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		No hay evidencia de resultados relacionados a medición de la percepción que respondan a la opinión del personal sobre la capacidad de liderazgo para dirigir la organización.
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.		No hay evidencia de resultados relacionados a medición de la percepción que respondan a la opinión del personal sobre el diseño y gestión de los procesos.
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.		

	<p>La Institución cuenta con evidencia de los resultados de las encuesta de clima y evaluación de desempeño al personal, donde se evalúa el reparto de las áreas respecto al lo plasmado en el POA.</p> <p>Evidencia: Resultados de Evaluaciones de Desempeño. Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se gestiona el conocimiento a través del SharePoint institucional.</p> <p>Evidencia: Captura Carpeta Documentos Institucionales Vigentes.</p>	No hay evidencia de resultados de la medición de la gestión del conocimiento.

5) La comunicación interna y los métodos de información.		No hay evidencia de resultados relacionados a medición de la percepción que respondan a la opinión del personal sobre la comunicación interna y los métodos de información.
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.		No hay evidencia de resultados relacionados a medición de la percepción que respondan a la opinión del personal sobre el alcance y la calidad de los reconocimientos individuales y de equipo.
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No hay evidencia de resultados relacionados a medición de la percepción que respondan a la opinión del personal sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Se gestiona el conocimiento a través del SharePoint institucional.  Evidencia: Resultados de la Encuesta de Clima Laboral.	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).		No hay evidencia de resultados de medición de la percepción con enfoque en problemas sociales.
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No hay evidencia de resultados de medición de la percepción del personal para el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamiento de la organización.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No hay evidencia de resultados de medición de la percepción del personal respecto a las

		instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.
--	--	---

#### 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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		No hay evidencia de resultados de la medición de la opinión del personal sobre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.
2) Motivación y empoderamiento.		No hay evidencia de resultados de la medición de la opinión del personal sobre la motivación y empoderamiento.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No hay evidencia de resultados de la medición de la opinión del personal sobre el acceso y la calidad de formación y desarrollo profesional.

#### 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 hay evidencia sobre la medición de rendimiento sobre los indicadores con la retención, lealtad y motivación de las personas.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		No hay evidencia sobre la medición del nivel de participación de las personas en actividades de mejora.
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No hay evidencia sobre la medición del número de dilemas éticos reportados.

4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No hay evidencia sobre la medición de resultados y la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de las actividades relacionadas con la responsabilidad social.
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).		No hay evidencia sobre la medición de resultados de indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes para responder a sus necesidades.

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se evidencian resultados respecto al rendimiento individual. Evidencia: Evaluación del desempeño de los colaboradores 2021. (Al ser esta de los colaboradores, es un documento de Excel que contiene los valores.)	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No hay evidencia sobre la existencia de indicadores del uso de herramientas digitales.
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.		No hay evidencia sobre la medición de resultados relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades.

4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No hay evidencia sobre la medición de resultados sobre la 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
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
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.		No hay evidencia sobre la medición de resultados sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.
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 hay evidencia sobre la medición 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 hay evidencia sobre la medición de resultados de las acciones específicas dirigidas a las personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público.
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 hay evidencia sobre la medición de resultados sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo sobre la seguridad, movilidad y otros.
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.		No hay evidencia sobre la medición de resultados del 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.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia que se mida el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental.
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.).	Se evidencia que se realizan mediciones periódicamente sobre la accesibilidad y transparencia de la organización.  Evidencia: Evaluación 2022- DIGEIG, con puntuación de 90% en Transparencia.	

### 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		No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre la actividad de la organización para preservar y mantener los recursos.



<p>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).</p>		
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>		<p>No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>		<p>No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre el grado de importancia en la importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.</p>
<p>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.).</p>		<p>No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>
<p>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).</p>		<p>No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre el intercambio productivo de conocimientos e informaciones con otros.</p>

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).		No hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.
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 hay evidencia sobre la medición de rendimiento en indicadores sobre 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.		No se evidencia que se midan los resultados en términos de cantidad y calidad de los servicios ofrecidos por la institución.
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No hay evidencia sobre la medición de rendimiento sobre los resultados en términos de outcomes.
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No hay evidencia sobre la medición de rendimiento sobre 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.		No hay evidencia sobre la medición de rendimiento sobre el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No hay evidencia sobre la medición de rendimiento sobre los resultados de inspecciones o evaluaciones en servicios/productos.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No hay evidencia sobre la medición de rendimiento sobre los resultados de innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No hay evidencia sobre la medición de rendimiento sobre los resultados de la implementación de reformas del sector público.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No hay evidencia sobre la medición de resultados de eficiencia sobre la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No hay evidencia sobre la medición de resultados de eficiencia sobre mejoras e innovaciones de procesos.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No hay evidencia sobre la medición de resultados de eficiencia sobre benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).

4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No hay evidencia sobre la medición de resultados sobre la eficacia de las alianzas.
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.).		No hay evidencia de resultados de medición de impacto de la tecnología.
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No hay evidencia de evaluaciones o auditorías internas.
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No hay evidencia de la medición de resultados de reconocimiento.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>La institución evalúa el cumplimiento del Presupuesto Institucional. La puntuación ha ido aumentando paulatinamente.</p> <p>Evidencia: Informe Físico Financiero SIGEF, los resultados es de 84%.</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No hay evidencia sobre la medición de resultados relacionados al costo-efectividad de los logros institucionales.

**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.