

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

**Coordinadora: Esmenia Jiménez Abud**

**Evaluadoras (es)**

**Irania Castillo**, Encargada de Desarrollo Institucional y Gestión de la Calidad

**Rosa Matos**, directora de Transversalidad para la Igualdad

**Felix Ramírez**, director Financiero

**Nancy Hernández**, directora Administrativa

**Angelina Guillén**, encargada de Formulación, Evaluación y Monitoreo de PPP

**María Feliz**, Encargada de Organización del Trabajo y Compensaciones

**Modesto Rivera**, Encargado de Proyectos TIC

**Jenny Molina**, Analista de Calidad

**Francisco Suero**, Encargado de Libre Acceso a la Información

**Ambioris Casilla**, coordinador de Gestión de Riesgos

**Elisama Peña**, analista de Cooperación Internacional

**Jenny Martinez**, analista de Cooperación Internacional

**Sonia Corona**, asistente de la Dirección de Planificación y Desarrollo

**Santo Domingo, República Dominicana**

**30 de junio del año 2023**

## **CONTENIDO**

### **RESUMEN EJECUTIVO.**

Este modelo de autoevaluación CAF ,Marco Común de Evaluación, ha sido una herramienta muy importante para ayudar a las áreas misionales y de apoyo del Ministerio de la Mujer en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad, las cuales han contribuido a mejorar la gestión y tener un mejor desempeño .Este modelo aunque es de gran cobertura y exige una gran dedicación , ha contribuido a que nuestra institución se revise buscando mejorar cada día y hacer de la calidad una cultura.

Para la aplicación de dicha autoevaluación en el primer momento, los miembros del Comité de Calidad del Ministerio de la mujer se reunieron con la Dirección de Planificación y Desarrollo para conocer y refrescar la guía CAF, a continuación, participaron en un taller de socialización y retroalimentación impartido por el Ministerio de Administración Pública MAP.

Luego se continuó con acompañamientos que permitieron avanzar en dicho proceso de autoevaluación, para esta socialización fueron informados y convocados los directivos del Ministerio de la Mujer, los cuales además participaron de las acciones relevantes para la realización de la autoevaluación, a los mismos les fue entregada la guía y se procedió a repartir los criterios en correspondencia con las áreas. Esta entrega se realizó de forma personal a través de una comunicación autorizada por la señora ministra; así mismo de manera simultánea les fue remitida dicha información mediante un correo electrónico y luego se procedió a compartir el documento de la guía de autoevaluación en un repositorio en la nube, a fin de que todos y todas pudieran participar. Este proceso fue liderado por la Dirección de Planificación y Desarrollo y el Departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de la Calidad.

Finalmente tuvimos los reportes de cada una de las áreas y se inició el proceso de validación de los ítemes de la auto evaluación, con las evidencias, para validar la veracidad de la información y destacar los puntos fuertes y las áreas de mejora; este proceso tuvo una duración aproximada de 3 meses a partir de la reunión con el Comité de Calidad Institucional. Para la revisión final del documento se creó un Petit comité el cual revisó el contenido de la autoevaluación y las evidencias ; así lo presentó a las altas instancias para su revisión final y luego se procedió a realizar la puntuación con cada una de las áreas y el presente Informe Ejecutivo, para ser remitido al Ministerio de Administración Pública, para la revisión final y observaciones mediante acompañamientos y finalmente remitir el documento l según los requerimientos establecidos, a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del Modelo CAF en su versión 2020. Cabe destacar la importancia de podernos retratar y medir el nivel de excelencia alcanzado y así continuar con mejoras concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos como es nuestra Misión...

Finalmente, como hemos dicho el proceso de autodiagnóstico CAF del año 2023 del Ministerio de la Mujer inició con una socialización dirigida al Comité de Calidad y a todos/as los/as servidores/as involucrados/as en los criterios facilitadores y de resultados a través de la cual se tocaron los siguientes tópicos:

1. Informaciones generales del auto diagnóstico CAF
2. Instrucciones de llenado de la guía (Puntos fuertes y áreas de mejora) y de la auto puntuación
3. Cronograma de trabajo, con las actividades a realizar y sus fechas compromiso.
4. Responsables de cada uno de los criterios y subcriterios

La dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) nos asistió para que utilizaremos la herramienta SharePoint de Microsoft para la gestión documental y el trabajo en equipo. El uso de esta herramienta nos permitió llenar la guía en línea y crear carpetas para cargar las evidencias de los criterios y subcriterios.

A través de carpeta compartida que se creó en la herramienta SharePoint, se les dio acceso a los recursos necesarios para la aplicación del autodiagnóstico a las personas que trabajaron de manera activa los criterios y subcriterios. Además, se llevaron a cabo asistencias técnicas con la finalidad de favorecer los resultados de la autoevaluación.

El proceso del autodiagnóstico fue coordinado por la Dirección de Planificación y Desarrollo y el departamento de Desarrollo Institucional y Gestión de la calidad.

## 1. ASPECTOS GENERALES

### 1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### 1.1.1. MISIÓN

Asegurar el diseño y ejecución de las políticas públicas para la igualdad y la equidad de género y liderar la articulación intergubernamental e intersectorial, para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres.

#### 1.1.2 VISIÓN

Ser un ministerio líder, innovador y plural, reconocido por su capacidad de influir en la transformación de la sociedad para que las mujeres disfruten de igualdad de derechos, oportunidades y de trato, así como su plena participación en la vida económica, política, social y cultural de la nación.

#### 1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

En consonancia con el enfoque de género, los valores institucionales que inspiran y rigen el quehacer del Ministerio de la Mujer son:

- **Igualdad de género:** Trabajamos para que el Estado, a través de sus diversas formas de actuación, promueva la eliminación de las relaciones de dominación

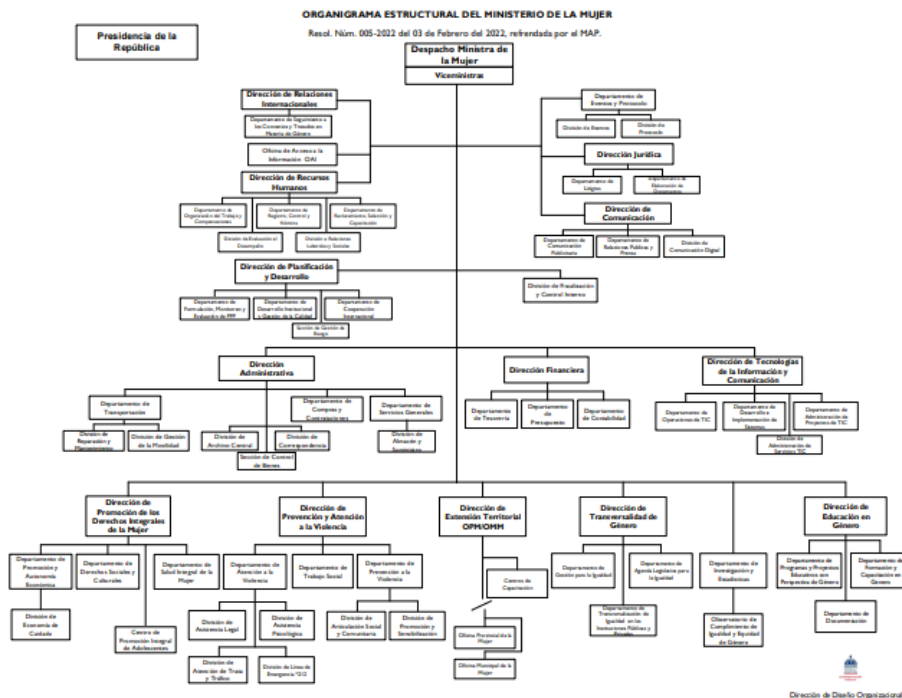
sustentadas en estereotipos socioculturales de inferioridad o subordinación de las mujeres.

- **Transversalidad:** Trabajamos para asegurar la incorporación del enfoque de igualdad y equidad de género en todos los niveles de la gestión pública estatal, orientado a la transformación positiva de los patrones socioculturales que sostienen las desigualdades.
- **Equidad:** Promovemos el acceso de mujeres y hombres con igualdad y justicia a los bienes y servicios de la sociedad.
- **Compromiso:** Con un trabajo sostenido para lograr la igualdad y equidad entre mujeres y hombres.
- **Solidaridad:** Respalamos con fidelidad y compromiso a todas las personas, con especial atención, apoyo y defensa a las mujeres afectadas por la discriminación y la violencia y por situaciones de vulneración de derechos.
- **Integridad:** Trabajamos para asegurar que todas las políticas públicas sobre igualdad y equidad de género aborden todas las dimensiones del ser humano y las distintas manifestaciones, formas y consecuencias de las desigualdades.
- **Respeto a la diversidad:** Actuamos de manera abierta, aceptando las diferencias por cualquier razón o condición, contribuyendo a la construcción de una cultura inclusiva y de paz.
- **Inclusión:** trabajamos para asegurar la eliminación de todas las formas de discriminación, exclusión o restricción, basadas en factores que tengan por objeto o resultados el menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio pleno de los derechos humanos y las libertades fundamentales de las mujeres.
- **Sororidad:** promovemos las alianzas y la creación de redes entre mujeres para caminar juntas hacia la igualdad.
- **Transparencia:** trabajamos con la disposición de informar sobre las decisiones y acciones que se ejecutan y crear un ambiente de confianza.
- **Responsabilidad estatal:** **Asumimos** la responsabilidad estatal de asegurar por todos los medios la ejecución de políticas públicas para el reconocimiento protección y garantía de los derechos de las mujeres.

#### 1.1.4 BASE LEGAL

- Constitución de la República Dominicana, del 13 de junio de 2015.
- Ley 24-97 sobre violencia contra la mujer e intrafamiliar, del 27 de enero de 1997.
- Ley No. 86-99 que crea la Secretaría de Estado de la Mujer, del 11 de agosto de 1999.
- Ley No. 76-02 que establece el Código Procesal Penal de la República Dominicana, del 19 de julio del 2002.
- Ley No. 88-03 sobre la instauración de las Casas de Acogida o Refugios, del 1 de mayo de 2003.
- Ley No. 136-03 sobre el Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes, del 7 de agosto de 2003.
- Ley No. 46-07 que declara del 25 de noviembre al 10 de diciembre de cada año, una campaña nacional denominada "16 días de Activismo contra la Violencia hacia las Mujeres", del 26 de febrero de 2007.
- Decreto No. 974-01 de creación, con asiento en cada Secretaría, de La Oficina de Equidad de Género y Desarrollo, del 26 de septiembre de 2001.
- Decreto No. 1-21 que establece el gabinete de las mujeres, adolescentes y niñas.

## 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



## 1.1.6 SERVICIOS

- **Asistencia a Emergencias:** tiene como objetivo reducir los casos de violencia y feminicidios a través de la atención telefónica eficaz y oportuna. Está dirigido a todas las mujeres, con sus niños, niñas y adolescentes (NNA) víctimas de cualquier tipo de violencia, sin discriminación de raza, nacionalidad, religión, condición social.
- **Asesoría Legal:** tiene como finalidad brindar el acompañamiento a las víctimas de violencia contra la mujer e intrafamiliar, sin discriminación de raza, nacionalidad, religión, condición social, en los diferentes procesos legales llevados a cabo por las usuarias en procura de que se respeten sus derechos humanos, particularmente su derecho a vivir una vida libre de violencia.
- **Asesoría y Terapia Psicológica:** consiste en brindar orientación y acompañamiento psicológico a las víctimas de violencia contra la mujer e intrafamiliar, sin discriminación de raza, nacionalidad, religión y condición social. Dar seguimiento y hacer referimientos a otros centros según necesidad.

- **Acciones Formativas y Sensibilizaciones:** consiste en ofrecer sensibilización, capacitación y formación integral dirigida a toda la población mediante charlas, talleres, cursos, conferencias, conversatorios.

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

Como resultado del análisis participativo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional del PEI 2021-2024, se consensuaron las funciones esenciales siguientes:

1. Diseñar políticas estratégicas para lograr la igualdad y equidad entre hombres y mujeres.
2. Coordinar y liderar la articulación sectorial y territorial para que todos los planes, programas, proyectos y políticas públicas incorporen el enfoque de género en sus respectivos ámbitos de actuación, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la Ley No. 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo, en los ODS y en el PLANEG III.
3. Asesorar y dar acompañamiento a las instituciones responsables de los diferentes sectores para institucionalizar la transversalización del enfoque de género en las políticas públicas mediante la implementación del PLANEG III.
4. Monitorear, evaluar e informar sobre el impacto diferenciado de las políticas públicas sobre las mujeres y sobre los hombres, tomando como base los indicadores del PLANEG III, prestando especial atención a las instituciones que intervienen en la atención a la violencia contra la mujer.
5. Contribuir al desarrollo de métodos e instrumentos que orienten la aplicación práctica de la transversalidad de género en toda la estructura del Estado hasta el nivel local, para que las políticas de igualdad y equidad contribuyan a la cohesión y el desarrollo territorial.
6. Ejercer un rol veedor y articulador para garantizar el cumplimiento de políticas públicas, acuerdos nacionales y tratados internacionales sobre derechos humanos, igualdad de género, participación política de las mujeres y erradicación de las brechas salariales.
7. Impulsar políticas públicas que promuevan la salud y la educación integral para las mujeres, niñas, niños y adolescentes.
8. Impulsar la implementación de Políticas de Cuidado, acciones públicas referidas a la organización social y económica de trabajo destinada a garantizar el bienestar físico y emocional de las mujeres, niños, niñas y adolescentes.
9. Desarrollar acciones sistemáticas de educación, comunicación e información para promover cambios de actitudes, valores y comportamientos que conduzcan a una cultura de relaciones equitativas entre mujeres y hombres a nivel individual, de pareja, familiar y comunitario.
10. Promover la transversalidad de género y el empoderamiento de las mujeres mediante la difusión de contenidos sobre derechos económicos, sociales, políticos y culturales de las mujeres.

11. Educar y sensibilizar a entidades y comunidades sobre la importancia de erradicar la violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes e intrafamiliar y sus efectos en la salud, la economía y la sociedad en general.
12. Incidir en la transversalización del enfoque de género en los procesos educativos de los diferentes sectores responsables de la educación a nivel nacional, desde la primera infancia, para contribuir al desarrollo de una cultura de equidad y de inclusión social.
13. Contribuir a la capacitación y sensibilización en el enfoque de género del funcionariado público de los organismos centralizados y descentralizados, de los gobiernos locales, y de la sociedad civil.
14. Promover el acceso de las mujeres a los recursos, servicios y bienes productivos, con atención particular a las mujeres rurales, las jefas de hogar y las que sufren de pobreza crítica.
15. Promover el liderazgo y la participación política de las mujeres mediante acciones de adiestramiento y capacitación, concientización ciudadana y monitoreo a las cuotas de participación electoral. A continuación presentamos los ejes estratégicos de dicho plan.

<b>EJE ESTRATÉGICO 1: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b>		
<b>OE1. Fortalecer la gestión institucional del MMUJER a través de la mejora continua de los procesos, con el propósito de lograr su Misión institucional.</b>		
<b>NÚMERO</b>	<b>RESULTADO ESTRATÉGICO</b>	<b>INDICADOR</b>
1.0E1-RE-1	Fortalecidas las áreas de Desarrollo Organizacional y de Recursos Humanos, de conformidad con las necesidades institucionales.	Actualizado el borrador del reglamento de aplicación de la Ley 86-99 y sometido al Poder Ejecutivo para su oficialización mediante decreto.
		Actualizada la estructura organizacional previamente consensuada con el MAP.
		Actualizados los manuales administrativos esenciales (Organización, Procedimientos, Políticas de personal, etc.).
1.0E1-RE-2	Optimizados los procesos de trabajo con orientación al logro de la misión, visión y objetivos institucionales.	Número de procesos optimizados y documentados.
		Mejorados y simplificados los procesos administrativos y sustantivos.
1.0E1-RE-3	Implementado un modelo de gestión de recursos humanos eficiente, orientado al logro de resultados.	Porcentaje del personal evaluado anualmente y que cumple con las metas y productos propuestos.
		Porcentaje de puestos ajustados a una escala salarial basada en el mérito.
		Número y dependencia de los/as servidores/as públicos/as capacitados/as para la gestión por resultados y la transversalización del enfoque de género, según el plan de capacitación de la institución.
		Proporción de personal por género, rango de

		edades y competencias.
		Proporción de personal técnico de áreas misionales incorporado a la carrera administrativa.
1.0E1-RE-4	Servicios ofrecidos a la ciudadanía mejorados, con atributos cuantificables y medibles para la mejora continua.	% de avance en la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad.
		Índice de calidad de la gestión institucional (CAF).
		Número de OPM Y OMM que han sido mejoradas para elevar su operatividad en el territorio y su capacidad de atención a la ciudadanía y a las víctimas de VCM e intrafamiliar (infraestructura física, tecnológica y de seguridad).
		Dotación de infraestructura física adecuada para todas las dependencias del MMUJER, tomando en cuenta necesidades especiales de los/as usuarios/as de servicios con discapacidades.
		Índice de satisfacción de las usuarias y los usuarios de servicios.

**OE2. Fortalecer la imagen institucional a fin de asegurar un posicionamiento adecuado como organismo rector de las políticas de equidad e igualdad de género.**

NÚMERO	RESULTADO ESTRATÉGICO	INDICADOR
1.0E2-RE-5	Implementada una estrategia de comunicación y establecidos los estándares de difusión interna y externa.	Estrategia diseñada en 2021.
		Contenido e imagen mejorados en la página web y las cuentas en redes sociales (RRSS) del MMUJER.
		100% de la estrategia implementada a 2025.
		Aumentado el uso de las TIC para promover el empoderamiento de las mujeres.
		% de mejora en la imagen institucional de 2021 a 2025.
1.0E2-RE-6	Fortalecidos los procesos de planificación y administración para garantizar una gestión transparente y orientada a resultados.	Estructura organizacional y estructura programática debidamente alineadas.
		Asignación de recursos y ejecución presupuestaria coherente con la producción institucional y prioridades estratégicas.
		Porcentaje de avance en el logro de los objetivos y resultados institucionales.
		Proporción de dependencias concentradas y desconcentradas con programación anual alineada al PEI del Ministerio.
		Mejorados los tiempos de respuesta a demandas internas desde el área



		administrativa hacia las áreas misionales.
1.OE2-RE-7	Tecnología adecuada y alineada a las necesidades institucionales para la mejora de los procesos, la seguridad e integridad de la información y la transparencia en la gestión.	Porcentaje de cumplimiento de los requerimientos de equipos, sistemas y soporte priorizados (interconexión, automatización de procesos, disminución en tiempos de respuesta, fortalecimiento líneas de atención a emergencias, asistencia a usuarias, etc.).
		Aumento porcentual de la capacidad del Call Center y de la Línea Mujer (*212).
		Porcentaje de implementación de políticas de seguridad de la información.
		Portal Web actualizado, mejorado y funcionando.
		Funcionando un sistema de información interno (intranet, correo electrónico institucional).
		Plataforma tecnológica de indicadores de procesos implementada, en alineación con distintos sistemas de control gubernamentales.

<b>EJE ESTRATÉGICO 2: EQUIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO</b>		
<b>OE3. Impulsar el pleno ejercicio de la autonomía física, política y económica de las mujeres en todas las esferas de nuestra sociedad.</b>		
<b>NÚMERO</b>	<b>RESULTADO ESTRATÉGICO</b>	<b>INDICADOR</b>
2.OE3-RE-8	Establecidos y difundidos mecanismos de promoción de la autonomía política y económica de las mujeres.	Cantidad de iniciativas legislativas formuladas y revisadas para incorporar el enfoque de género.
		% de mujeres que asumen puestos de dirección y representación.
		Cantidad de acciones formativas dirigidas a mujeres políticas.
		Cantidad de partidos, agrupaciones y movimientos políticos que implementan acciones y expresan su compromiso con el cumplimiento de las normativas para la igualdad de género.
		Número de acciones desarrolladas para la aprobación de la Ley que garantiza la implementación del Convenio de la OIT 189 sobre trabajo doméstico.
Número de acciones conjuntas realizadas con la ONE y con otros actores concernidos para		

		evidenciar las brechas de género en el acceso a la tenencia de la tierra y al mercado laboral.
2.0E3-RE-9	Promovidas políticas de empleo con enfoque de equidad de género, en articulación con ministerios concernidos (Trabajo, Agricultura, MICMIPYMES) y con asociaciones empresariales.	Porcentaje de mujeres en empleos públicos y privados.
		Brecha de salario promedio entre mujeres y hombres (%), desglosada por sectores.
		Proporción de mujeres productoras agropecuarias y forestales.
		Proporción de mujeres en la manufactura, la industria y el turismo.
2.0E3-RE10	Elaboradas e implementadas propuestas de políticas públicas de cuidado, en articulación con ministerios concernidos (Trabajo, Agricultura, MICMIPYMES) y con asociaciones empresariales.	Cambios en el uso del tiempo en actividades no remuneradas, desglosados por sexo, edad y ubicación.
		Número y alcance de acciones de difusión del Convenio 156 sobre corresponsabilidad familiar.
2.0E3-RE11	Promovidos e impulsados los derechos de acceso a la salud sexual y a la salud reproductiva de niñas, adolescentes y mujeres.	Enumeración de iniciativas legislativas y de política pública que dan respuesta a los problemas prioritarios de salud de las mujeres en el ámbito de la sexualidad y la reproducción.
		No. de programas y proyectos ejecutados para la reducción de la mortalidad materna.
		En funcionamiento Centros de Salud integral de Adolescentes en Santo Domingo y San Juan de la Maguana.
		No. de acciones de capacitación a adolescentes de ambos sexos en prevención de embarazos en adolescentes, desglosado por sexo y por localidad.
		No. de adolescentes asistidos en programas de derechos de salud integral.

### EJE ESTRATÉGICO 3: SISTEMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN A LA MUJER

**OE6. Diseñar y poner en funcionamiento un sistema integral de protección de las mujeres víctimas de violencia de género, en todas sus manifestaciones y en los diferentes ámbitos donde se produce, en coordinación con todas las instituciones responsables por mandato de ley.**

NÚMERO	RESULTADO ESTRATÉGICO	INDICADOR
3.0E6-RE-19	Revisado y consensuado entre instituciones y actores relevantes el Modelo Nacional Integrado para la Prevención y Atención	Anteproyecto de Ley Integral de Prevención, Atención, Persecución, Sanción y Reparación para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres actualizado y sometido al Congreso Nacional, con clara definición de roles y competencias.

<b>EJE ESTRATÉGICO 3: SISTEMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN A LA MUJER</b>		
<b>OE6. Diseñar y poner en funcionamiento un sistema integral de protección de las mujeres víctimas de violencia de género, en todas sus manifestaciones y en los diferentes ámbitos donde se produce, en coordinación con todas las instituciones responsables por mandato de ley.</b>		
<b>NÚMERO</b>	<b>RESULTADO ESTRATÉGICO</b>	<b>INDICADOR</b>
	de la Violencia contra la Mujer e Intrafamiliar.	<p>Definidos y consensuados los criterios de atención a las víctimas de violencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interdisciplinaridad.</li> <li>• Visión científica y analítica de los casos.</li> <li>• Sistema de referencia y contra referencia.</li> </ul>
		Actualizadas la ley 88-03 de las Casas de Acogida y la Ley 137-03 sobre Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes, y sometidas ante el Congreso Nacional.
		Priorizadas las poblaciones de mayor riesgo de trata y tráfico de personas y desarrollados programas de prevención con las mismas.
		Diseñado e implementado el programa de reparación integral a las víctimas de violencia de género con participación de instituciones gubernamentales, sector privado y sociedad civil.
		Número de acuerdos de cooperación establecidos para la funcionalidad del modelo.
		Proporción del personal de prevención que ha recibido capacitación sobre las estrategias de prevención de la violencia que informan, sensibilizan e incorporan a las comunidades a las acciones de vigilancia, detección y denuncia de los delitos de violencia.
3.OE6-RE-20	Diseñada, consensuada y puesta en marcha la estrategia de red por una vida libre de violencia para las mujeres, mediante coordinación entre las instituciones gubernamentales, las organizaciones de la sociedad civil y del movimiento de mujeres.	Número de acuerdos de coordinación interinstitucional establecidos para la funcionalidad de la red.
		Índice de satisfacción de las usuarias de casas de acogidas, OPM, OMM y de los distintos programas de asistencia del MMUJER.
		Número de centros de educación media y superior certificados como parte de la red para una vida libre de violencia.
		Número y tipo de servicios que están disponibles y accesibles 24/7 de manera gratuita, sin discriminación, desglosados por localidad, nacionalidad y estatus migratorio de las víctimas e institución prestataria.

<b>EJE ESTRATÉGICO 3: SISTEMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN A LA MUJER</b>		
<b>OE6. Diseñar y poner en funcionamiento un sistema integral de protección de las mujeres víctimas de violencia de género, en todas sus manifestaciones y en los diferentes ámbitos donde se produce, en coordinación con todas las instituciones responsables por mandato de ley.</b>		
<b>NÚMERO</b>	<b>RESULTADO ESTRATÉGICO</b>	<b>INDICADOR</b>
		Número de instituciones no gubernamentales certificadas con programas planes o proyectos promotores de una vida libre de violencia para las mujeres.
		Porcentaje de aumento de la representación y asesoría legal para mujeres víctimas de violencia.
		Registro de actividades y/o acciones realizadas por la red por una vida libre de violencia para las mujeres, desglosado por institución y localidad.
		Cantidad de unidades de atención, desglosada por institución, tipo de atención, localización y capacidad instalada.
3.OE6-RE-21	Mejorado el seguimiento a la aplicación de las normas, protocolos y guías de atención integral a la violencia contra la mujer en los centros de salud y otros centros de asistencia.	Fortalecidos y adecuados los mecanismos de coordinación interinstitucional existentes: Gabinete de las Mujeres, Adolescentes y Niñas; CIPROM y CITIM, entre otros.
		Protocolos, instrumentos y herramientas para la detección, la atención y la protección en materia de violencia, en sus diferentes tipos y ámbitos, consensuados y estandarizados en todas las instituciones.
		Homologados los protocolos de atención al público de la PGR, MMUJER, PN, 911 y OPTIC en las 5 líneas disponibles para denunciar, recibir información o asistencia en crisis en casos de violencia contra mujeres, adolescentes y niñas.
		Proporción del personal de atención que ha recibido capacitación para garantizar atenciones empáticas, adecuadas y eficientes a las víctimas de violencia.

<b>EJE ESTRATÉGICO 3: SISTEMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN A LA MUJER</b>		
<b>OE6. Diseñar y poner en funcionamiento un sistema integral de protección de las mujeres víctimas de violencia de género, en todas sus manifestaciones y en los diferentes ámbitos donde se produce, en coordinación con todas las instituciones responsables por mandato de ley.</b>		
<b>NÚMERO</b>	<b>RESULTADO ESTRATÉGICO</b>	<b>INDICADOR</b>
		Proporción de unidades de atención que disponen de intérpretes para lenguaje de señas y para recibir a víctimas de violencia con discapacidades motoras, auditivas y cognitivas.
3.OE6-RE-22	Implementado el sistema de registro único de estadísticas sobre violencia de las mujeres y las niñas	Proporción de aumento de registros de denuncias, órdenes de arresto, personas sujetas a orden precautoria o cautelar, asistencia a víctimas, etc. (desglose por autoridad actuante, localidad, y cualquier otro dato relevante).
3.OE6-RE-23	Desarrollados protocolos para reconocer y visibilizar la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes.	Número de casos de víctimas de trata y tráfico judicializados. Número de acciones de divulgación y concienciación sobre el tráfico ilícito de personas. Número de funcionarios/as del servicio exterior capacitados/as en el manejo de las normas y protocolos para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas desde un enfoque de igualdad de género, derechos e interseccionalidad.
3.OE6-RE-24	Fortalecida la capacidad de prevención y atención de la violencia en las OPM, OMM y casas de acogida del MMUJER.	Número de mujeres, niñas y adolescentes protegidas por provincia/municipio. Número de mujeres, niñas y adolescentes atendidas por provincia/municipio. Índice de violencia contra las mujeres y las niñas a nivel provincial. Número de casos de trata y tráfico detectados por las OPM-OMM. Número y localización de casas de acogida operando satisfactoriamente Número de puntos de orientación fortalecidos.
3.OE6-RE-25	Incorporada la protección contra la violencia en la gestión de situaciones de emergencias y desastres.	Protocolo de protección frente a la violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas en contextos de emergencias y desastres adoptado por el COE con apoyo del MMUJER.

<b>EJE ESTRATÉGICO 4: CONVENIOS Y COMPROMISOS INTERNACIONALES</b>		
<b>OE7. Fortalecer el posicionamiento de la República Dominicana en los mecanismos y foros internacionales para la igualdad y equidad de género.</b>		
<b>NÚMERO</b>	<b>RESULTADO ESTRATÉGICO</b>	<b>INDICADOR</b>
4.OE7-RE-26	Diseñada e implementada estrategia de posicionamiento en los foros multilaterales, regionales y globales.	Propuesta de agenda temática para foros multilaterales consensuada con el MIREX.
		# de foros multilaterales, regionales y globales, de los que el MMUJER forma parte en representación de la RD y ejes temáticos que abarcan.
		# de acuerdos bilaterales suscritos con instituciones homólogas de países de América Latina y el Caribe para impulsar agenda temática a nivel regional y global.
		# de acuerdos suscritos con ONG internacionales para promover la igualdad entre los géneros.
		# de proyectos de cooperación al desarrollo para eliminar las formas de discriminación contra las mujeres que benefician a la RD.
		Lineamientos guías para la incorporación del enfoque de género en los procesos de negociación internacional distintos relacionados con comercio exterior, cambio climático, seguridad, cultura y medio ambiente, entre otros, desarrollados en articulación con el MIREX y el MEPyD.
		# de representantes del Ministerio de Relaciones Exteriores formados para incorporar la transversalidad de género en el manejo de la política exterior del país.
		# de mujeres dominicanas que ocupan posiciones en los comités de dirección o de expertas de CEDAW, Belem do Para, CIM y de las distintas convenciones y foros internacionales especializados en la igualdad de géneros.
4.OE7-RE-	Promovido el diseño e	# de mujeres empoderadas en el enfoque de

27	implementación del Plan de Acción País (resolución NU no. 1325, Mujer, Paz y Seguridad) para insertar a la mujer en los procesos de negociación de la paz mundial, el combate del acoso sexual y la violencia basada en género y la confirmación del rol clave del enfoque de género en la construcción de sociedades de paz.	<p>equidad de género que ocupan plazas relevantes en el servicio exterior dominicano.</p> <p># de reuniones de trabajo para la elaboración del Plan de Acción País Mujer, Paz y Seguridad.</p> <p># de acciones desarrolladas en el marco del Plan de Acción País para promover la cultura de paz, el combate a la violencia contra la mujer y el fomento a la igualdad de género, con la participación de actores públicos y privados.</p>
4.OE7-RE-28	Promovido el cumplimiento de los convenios y compromisos asumidos por la nación.	<p># de convenios y compromisos suscritos por el país que se monitorean, evalúan y se promueve su implementación mediante el uso de sistemas automatizados.</p> <p># y tipo de acciones de divulgación en el territorio nacional sobre los compromisos internacionales contraídos por la RD para la igualdad entre los géneros, como un derecho humano fundamental, y base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible.</p> <p>Sistema articulado de seguimiento y evaluación de los compromisos y acuerdos internacionales diseñado e implementado.</p>

## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

#### LIDERAZGO

- La institución ha formulado y definido su misión, visión y valores, con la participación de las servidoras y los servidores y grupos de interés. También los ha elaborado asegurando su alineación con las estrategias nacionales, las reformas del sector público y la Agenda Nacional de Desarrollo, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico, PNPSP.
- La institución ha definido las estructuras, así como, sus niveles, funciones, responsabilidades y competencias que garantizan la agilidad en los procesos de la institución.
- La institución informa y consulta a los/las servidores/as de forma regular con asuntos claves relacionados con la misión institucional.

- Se desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, tales como: sometimiento a proyectos de ley que beneficien la equidad y la igualdad de género, como parte de la misión institucional.

## PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- La institución identifica las condiciones para alcanzar los objetivos estratégicos a través del diagnóstico situacional durante la formulación y diseño de la planificación estratégica institucional.
- La institución traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.
- La institución implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.
- Los cambios se hacen tomando como referencia la previsión presupuestaria.

## PERSONAS

- Se evidencia que se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, a través de la detección de necesidades de capacitación del personal y a través del levantamiento de las necesidades de personal de las diversas áreas organizativas del Ministerio de la Mujer, tras la actualización de una nueva Estructura Organizativa.
- Se debate, se establece y comunica una estrategia para desarrollar capacidades. Esto la elaboración del Plan Anual de Capacitación y Desarrollo, el cual se elabora previa la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). Este plan se basa en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.
- Se garantiza condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.

## ALIANZAS Y RECURSOS

- Se han sostenido encuentros con actores de la cooperación internacional con el objetivo de identificar fuentes de cooperación y de finamiento a programas y proyectos. (Por ejemplo: Fondo de las Naciones Unidas para la Alimentación, Embajada de Francia, Banco Mundial).



- La Institución incentiva la participación y colaboración de los ciudadanos/as y sus representantes en los procesos de su toma de decisiones, como por ejemplo a través de las consultas técnicas a actores a nivel sectorial y territorial para el diseño de políticas públicas.
- La gestión financiera de la Institución se encuentra alineada con los objetivos establecidos en el POA.
- En adición, cumple con la Normativa de los Organismos rectores SIAFE, la ley 340-06 y sus Modificaciones.
- El ministerio de la mujer cuenta con las informaciones de transparencia de manera digital en el portal web: [www.mujer.gob.do](http://www.mujer.gob.do), además cuenta con la oficina de libre acceso a la información y el departamento de archivo y correspondencia donde se almacena todas las informaciones recibidas de manera externa, desde donde es distribuidas a las áreas correspondientes.
- El ministerio de la mujer está encaminado a la transformación digital y la automatización de procesos. Por eso se ha adquirido licenciamiento para implementar la intranet con SharePoint, para lograr la automatización de procesos de manera interna.
- La institución realiza la provisión y mantenimiento efectivo y eficiente de sus instalaciones, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliarios, equipos y materiales.

## PROCESOS

- Se han diseñado los manuales de políticas y procedimientos de las áreas transversales de la institución en un formato estandarizado.
- En la página web, carta compromiso al ciudadano y las redes sociales de la institución se encuentra el catálogo de servicios y los horarios de atención al público.
- Se coordina con el Sistema de Atención a Emergencias 911 para el rescate de las usuarias víctimas de violencia que llaman a la Línea de Emergencia \*212.

## RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

- La institución mide la orientación al ciudadano/a cliente sobre el enfoque del personal a su atención. En el año 2019 el Ministerio de la Mujer aplicó una encuesta para determinar el nivel de satisfacción ciudadana. En dicha encuesta la ciudadanía mostró una satisfacción de un 93.48% respecto a la empatía. En la encuesta aplicada en el año 2021, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 96.8% respecto a la empatía. En la encuesta aplicada en el año 2022, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 96.1% respecto a la empatía, En la encuesta aplicada en el año 2023, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 99.2 % respecto a la empatía.

- La institución mide el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. En el año 2021 el Ministerio de la Mujer aplicó una encuesta para determinar el nivel de satisfacción ciudadana. En dicha encuesta la ciudadanía mostró una satisfacción de un 97.2% respecto a la profesionalidad y confianza. En la encuesta aplicada en el año 2022, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 98.5% respecto a la profesionalidad y confianza. En la encuesta aplicada en el año 2023, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 99.2% respecto a la profesionalidad y confianza.
- La institución mide el tiempo de espera para la prestación de los servicios. En el año 2021 el Ministerio de la Mujer aplicó una encuesta para determinar el nivel de satisfacción ciudadana. En dicha encuesta la ciudadanía mostró una satisfacción de un 94.9% respecto al tiempo de respuesta. En la encuesta aplicada en el año 2022, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 97.8% respecto al tiempo de respuesta. En la encuesta aplicada en el año 2023, la ciudadanía mostró una satisfacción de un 99.2% respecto al tiempo de respuesta.
- La transparencia de las informaciones de la institución se puede evidenciar en el portal de transparencia que se actualiza mensualmente y en las evaluaciones mensuales realizada por la DIGEIG al portal de transparencia. En la evaluación de transparencia febrero 2021 obtuvimos un cumplimiento de un 98.5%. En la evaluación de transparencia de febrero 2022 obtuvimos un cumplimiento de un 100%. En la evaluación de transparencia de febrero 2023 obtuvimos un cumplimiento de un 98%.

## RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Se evidencia que se mide la percepción de la imagen y el rendimiento general de la organización, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021):  
Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:

En 2019, el **93.49%** de los servidores/as siente orgullo por formar parte de mi institución y en 2021 el resultado fue de **92.57%**. La meta para lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado.

En 2019, el **77.67%** de los servidores/as opinó que la institución es el mejor lugar para trabajar y en 2021 el resultado fue de **82.24%**. La meta para lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado.

En 2019, el **97.67%** de los servidores/as opinó que trabajar en el gobierno me permite contribuir al bienestar del ciudadano y en 2021 el resultado fue de **97.52%**. La meta para lograr era un 80%, por lo que se evidencia que este objetivo fue logrado.

- Se evidencia que se mide la percepción sobre la apertura de la organización para el cambio y la innovación, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).

Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:

En 2019, el **89.31%** de los servidores/as expresó que en la institución se buscan nuevas formas de brindar los servicios y en 2021 el resultado fue de **94.22%**.

En 2019, el **60.00%** de los servidores/as expresó que en la institución existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar y en 2021 el resultado fue de **67.77%**.

En 2019, el **85.58%** de los servidores/as expresó que la institución impulsa cambios innovadores en sus áreas para mejorar la forma de trabajo y en 2021 el resultado fue de **90.09%**.

En 2019, el **79.53%** de los servidores/as expresó que su supervisor le alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo y en 2021 el resultado fue de **89.26%**.

La meta para lograr en cada variable era un 80%, por lo que se evidencia que dos (2) objetivos fueron logrados y el que no fue logrado (2), fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022.

- Se evidencia que se mide la percepción sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).

Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:

#### **Ambiente de Trabajo:**

En 2019, el **79.53%** de los servidores/as expresó que su supervisor le alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo y en 2021 el resultado fue de **92.57%**.

En 2019, el **93.49%** de los servidores/as expresó sentirse orgullo por formar parte de esta institución y en 2021 el resultado fue de **89.26%**.

En 2019, el **92.09%** de los servidores/as expresó sentirse feliz haciendo su trabajo y en 2021 el resultado fue de **93.81%**.

#### **Cultura Organizacional:**

En 2019, el **81.39%** de los servidores/as expresó que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional y en 2021 el resultado fue de **83.88%**.

En 2019, el **83.26%** de los servidores/as expresó que sus superiores comunican la visión, misión y los valores de la organización y en 2021 el resultado fue de **89.67%**.

En 2019, el **85.58%** de los servidores/as expresó que en su área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución y en 2021 el resultado fue de **92.14%**.

En 2019, el **80.94%** de los servidores/as expresó que en su institución se promueve la cultura de la profesionalización y en 2021 el resultado fue de **83.47%**.

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

- Se evidencia que se mide la percepción sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo, a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).

Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:

En 2019, el **90.09%** de los servidores/as expresó que, en su área tienen la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de nuestras funciones y en 2021 el resultado fue de **93.39%**.

En 2019, el **55.79%** de los servidores/as expresó que, cuenta con el material necesario para el desempeño de mis funciones y en 2021 el resultado fue de **67.40%**.

En 2019, el **73.14%** de los servidores/as expresó que, la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad y en 2021 el resultado fue de **75.81%**.

En 2019, el **71.03%** de los servidores/as expresó que, en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo y en 2021 el resultado fue de **73.08%**.

La meta a lograr en cada variable era un 80%, por lo que se evidencia que un (1) objetivo fueron logrados y los que no fue logrado (4), fue tomado en cuenta para el plan de acción 2022.

- Se evidencia que se mide la percepción sobre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias., a través de la aplicación de Encuestas de Clima y Cultura Organizacional, cada dos años (años 2019 y 2021).

Dichos estudios han arrojado mediciones en los siguientes aspectos:

Renglón:	Resultados Año 2019:	Resultados Año 2021:
----------	----------------------	----------------------

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

La meta para lograr en cada variable era un 80%, por lo que se evidencia que los cinco (5) objetivos fueron logrados.

- Se evidencia que se contabilizan los dilemas y conflictos entre servidores/as (grupos de interés). En el año 2021 fueron reportados **9 conflictos**, los cuales fueron solucionados en su totalidad. En el año 2022 fueron contabilizados **16 conflictos** de interés, de los cuales se han resuelto 14. Los 4 restantes, se encuentran cumpliendo con los trámites de lugar para su resolución.
- Se evidencia que se miden indicadores relacionados con el rendimiento individual, a través de la actualización periódica (anual) del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) y del Informe Anual de los Resultados de las Evaluaciones del Desempeño Laboral, el cual es requerido por el Ministerio de Administración Pública (MAP). En diciembre del año 2021, fue evaluado el desempeño del 100% del personal del Ministerio de la Mujer y las Casas de Acogida, se evaluó el desempeño de los servidores/as de los grupos ocupacionales I, II, III y IV y de funcionarios/as. En diciembre del 2022, fue evaluado el desempeño del 100% del personal del Ministerio de la Mujer y las Casas de Acogida, se evaluó el desempeño de los servidores/as de los grupos ocupacionales I, II, III y IV y de funcionarios/as.

## RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

- La institución mide los resultados en términos de impacto a la sociedad, ya que, en su misión, se contempla beneficiar a las mujeres de los servicios y productos ofrecidos. La Institución ha incrementado de 2 a 15 las Casas de Acogida para las mujeres víctimas de violencia y sus hijas/os menores de 14 años, estas incluyen una casa para menores emancipadas y otra para mujeres víctimas de trata y tráfico. Además, ha beneficiado miles de usuarias/os con capacitaciones a través de cursos y talleres y más de 1,327,222 de personas en campañas de sensibilización, por una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, como mecanismos para prevenir la violencia.

Se han realizado articulaciones con instituciones públicas y privadas para la prevención de violencia en dichas instituciones mediante el sello de igualdad, además se han escrito 33 cartillas desde la dirección de educación en género, para llevar inducciones de paz en el seno de la escolaridad, también se articulo acciones con instituciones como la Procuraduría General de la República, la Policía Nacional, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Ministerio de Educación, como forma de garantizar la prevención y la atención a las mujeres víctimas de violencia y a la violencia intrafamiliar.

El Ministerio de la Mujer ha logrado también aumentar la cobertura de la línea de emergencia \*212 en el territorio y fortalecer su articulación con la línea de emergencia 911, con la finalidad de ofrecer mayor servicio de prevención y atención a mujeres que así lo solicitan, ha establecido además la facilidad de la atención a través de lenguas de señas y otros idiomas para interpretar a usuarias especiales o que hablan otro idioma.

Se realizan análisis para articular la gestión de riesgos de la institución considerando el medio ambiente de trabajo y el cambio climático y los riesgos que ellos conllevan.

Se mide la imagen global de la institución y su reputación a través de las encuestas de satisfacción al ciudadano y la ciudadana y las encuestas de la carta compromiso al ciudadano y la ciudadana, cuatro encuestas al año cuyos promedios están en cada ola por encima del 90%, así de estas en los últimos dos años, se logró un promedio de satisfacción de la usuarias de un 97% para el 2022 y 98% en el 2023; además se realiza la encuesta de clima laboral y se realizan encuestas en el territorio articuladas con los cooperantes internacionales para medir la satisfacción de los servicios que ofrece el ministerio de la mujer de acuerdo a su misión institucional.

## **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

#### **2.1.1 LIDERAZGO**

- La institución no aplica los principios de gestión de calidad total y no cuenta con la instalación de sistemas de gestión de calidad o de certificación como CAF, normas ISO 9001 ni EFQM.

#### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

- No se identifican las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.

### 2.1.3 PERSONAS

- No se analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.
- No se desarrolla ni se promueven métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).
- No se promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.

### 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

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

### 2.1.5 PROCESOS

- No se simplifica los procesos de forma regular ni se proponen cambios en los requisitos legales.
- No utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.

## 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

### 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se mide la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
- No se mide el acceso con transporte público ni el acceso para personas con discapacidad.
- No se mide la disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.

- No se mide la disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.
- No se mide el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.
- No se mide la participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes).

### 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se evidencian mediciones sobre responsabilidad social.
- No se evidencia que se mida la percepción de las personas relacionadas con la agilidad.
- No se evidencian mediciones relacionadas a la gestión del conocimiento.
- No se evidencia que se miden indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).
- No se evidencia que se mida el nivel de participación en actividades de empoderamiento institucional.
- No se evidencia que se mida la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social, para la toma de decisiones.

### 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No existen mediciones sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.
- No existen mediciones sobre el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- No existen mediciones sobre la opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.
- No existen mediciones de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.
- No existen mediciones del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.



- No existe resultados de la medición de la responsabilidad social.

#### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se miden los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
- La Institución no reconoce resultados de la implementación de reformas.
- No se aplican análisis comparativos del Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.
- La institución no evidencia la socialización de resultados de análisis relacionados con Costos Efectividad.

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

Como parte de las conclusiones y lecciones aprendidas, citamos lo siguiente:

1. Se muestra eficiencia del llenado de la guía en línea con la herramienta SharePoint
2. Los resultados obtenidos han mostrado que la institución está apta para postularse al Premio Nacional de la Calidad
3. Algunas personas evaluadoras fueron contactadas y remitieron sus opiniones a través del correo institucional para el envío de las informaciones y procedimos a compilarlas en la guía general del autodiagnóstico CAF
4. Es importante seguir familiarizándonos con el llenado de la guía y la auto puntuación.
5. Aprendimos que se debe motivar más a las altas instancias para que participen más en la realización del autodiagnóstico.
6. Contar con más informaciones de las áreas sustantivas.

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

<b>Institución:</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	132	140
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	126	140
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	89	100
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	91	100
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	112	120
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	93	100
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	89	100
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	87	100
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	92	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>909</b>	<b>1000</b>

