



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

JUVENTUD

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

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

Santo Domingo, D. N.

Junio 2024.

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	4
I. ASPECTOS GENERALES	5
I.1 MARCO INSTITUCIONAL	5
I.1.1 MISIÓN.....	5
I.1.2 VISIÓN.....	5
I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES.....	5
I.1.4 BASE LEGAL.....	5
I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	7
I.1.6 SERVICIOS.....	8
I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PRINCIPALES OBJETIVOS Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS)	8
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL	9
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS	9
2.1.1 LIDERAZGO.....	9
2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	9
2.1.3 PERSONAS.....	22
2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS.....	27
2.1.5 PROCESOS.....	34
2.1.6 RESULTADOS ES LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	37
2.1.7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	40
2.1.8 RESULTADOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	42
2.1.9 RESULTADOS CLAVES DE RENDIMIENTO.....	42
2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES	43
2.2.1 LIDERAZGO.....	43
2.2.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	44
2.2.3 PERSONAS.....	45
2.2.4 ALIANZAS Y RECURSOS.....	45
2.2.5 PROCESOS.....	46
2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	47
2.3.1 RESULTADOS ES LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	47
2.3.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	47
2.3.3 RESULTADOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	47
2.3.4 RESULTADOS CLAVES DE RENDIMIENTO.....	49

-
- 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....50**
- 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:.....51**

RESUMEN EJECUTIVO

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

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

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

Se resalta el impacto de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021 en los indicadores institucionales, ya que la gestión de la calidad y el cumplimiento han implicado el levantamiento de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y grupos de interés, las obligaciones de cumplimiento y el análisis y tratamiento de los riesgos que impactan en la calidad, en el cumplimiento y en la integridad, como filosofía institucional.

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

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL

I.1.1 MISIÓN

Formular, articular, ejecutar y monitorear políticas públicas sostenibles que fomenten el desarrollo integral y la inclusión de la juventud dominicana, asegurando la excelencia, integridad y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

I.1.2 VISIÓN

Ser la institución referente en la coordinación y articulación de políticas públicas orientadas a juventud, reconocida por la promoción íntegra y transparente de la participación de los jóvenes en los procesos de desarrollo social, económico, político, cultural y medioambiental conforme a lo establecido en la ley General de Juventud.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

Compromiso Institucional: Dedicación plena a nuestra misión, con un enfoque en servir y responder a las necesidades de la juventud dominicana.

Colaboración: fomentar la cooperación y el trabajo en equipo a nivel institucional y a nivel externo en beneficio de la juventud.

Innovación: buscar constantemente nuevas y creativas soluciones para enfrentar los desafíos institucionales, adaptándonos a los cambios con agilidad y eficiencia.

Excelencia: perseguir la más alta calidad en todo lo que hacemos, desde la formulación de políticas hasta la ejecución de programas, con un espíritu de mejora continua.

Transparencia: actuar con total apertura y honestidad, asegurando la disponibilidad clara y oportuna de las informaciones, generando confianza pública en nuestras acciones y decisiones.

Integridad: mantener altos estándares éticos en todas nuestras operaciones, rechazando la corrupción y el soborno, y actuando siempre con justicia.

I.1.4 BASE LEGAL

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

- Ley General de la Juventud, Núm. 49-00, del 26 de julio de 2000, que crea la Secretaría de Estado de la Juventud.
- El Decreto Núm. 56-10, de fecha 06 de febrero de 2010, que cambia la denominación a las Secretarías de Estado a Ministerios.

-
- Decreto Núm. 2981, del 21 de mayo de 1985, que crea la Dirección General de Promoción de la Juventud.
- Ley Núm. 20-93, del 5 de diciembre de 1993, que crea el Día Nacional y Premio Nacional de la Juventud.
- Ley Núm. 14-94, del 22 de abril de 1994, que crea el Código para Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Reglamento para la aplicación de la Ley General de la Juventud No. 834-02.

1.1.6 SERVICIOS



1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PRINCIPALES OBJETIVOS Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS)

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

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

- Fortalecimiento y Desarrollo de la Capacidad Institucional
 - Fortalecer la Capacidad Institucional del Ministerio de la Juventud
 - Desarrollar una cultura de calidad del Ministerio de la Juventud basada en las mejores prácticas
 - Consolidación de las relaciones nacionales e internacionales

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

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

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

2.1.1 LIDERAZGO

- El Ministerio de la Juventud cuenta con un Marco Institucional, donde se encuentran establecidos los valores, orientado con los lineamientos de las estrategias nacionales, reformas del sector público y la agenda gubernamental; tales como la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, etc.

Evidencia:

- DG-DPD-001 Matriz de Partes Interesadas
 - DG-DPD-002-Análisis FODA
 - DG-DPD-003 Misión, Visión y Valores del Ministerio de la Juventud
 - DGPR-DPD-DDC-001A-Mapa de Procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG)
 - Planificación de los objetivos del SIG
 - MAN-DRH-001-Código de Integridad y Conducta
 - Grupo de Enfoque.
 - Normas ISO 9001:2015, 37001:2016, 37301:2021.
 - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)
 - Plan Operativo Anual (POA)
 - Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).
- 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:

- DG-DPD-003 Misión, Visión y Valores del Ministerio de la Juventud
 - MAN-DRH-001-Código de Integridad y Conducta
 - Plan Estratégico Institucional 2021-2024
 - Matriz de Obligaciones.
 - PO-DPD-DDC-001 Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento, bajo las normas ISO 9001, ISO 37001 e ISO 37301.
- 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 realizando análisis de contexto de la organización, estableciendo indicadores que reflejan el progreso y hacia los objetivos estratégicos, facilitando el monitoreo de las acciones del ministerio, también, integrando tecnologías digitales mejorando la eficiencia y efectividad en los programas y servicios dirigidos a la juventud esto incluye los procesos internos y la creación de plataformas digitales para la participación juvenil y la entrega de servicios, de igual forma, involucrando a los actores relevantes a través de grupos de enfoque para conocer sus perspectivas y necesidades. Esta misma misión, visión y valores son correspondientes con el Sistema Integrado de Gestión (SIG), donde se prohíbe y castiga el soborno.
 - La institución evidencia que toma en cuenta la digitalización utilizando la plataforma del “SharePoint” carpeta compartida con todo el personal “Información Documentada” donde se encuentra todos los documentos (procedimientos, políticas, manuales, formularios) para conocimiento y entrenamiento de los colaboradores, implementación de la firma digital, acceso a la página web para recepción de solicitudes de servicios como ASFL, Programa de Apoyo Educativo, la carga del PEI y POA a sus respectivas plataformas como: SISPLAN (RUTA) Formulación de Presupuesto (SIGOB), y para la gestión de las ASFL (SIGASFL).

Evidencia:

- DG-DPD-003 Misión, Visión y Valores del Ministerio de la Juventud.
- DG-DPD-001 Matriz de Partes Interesadas
- DG-DPD-002-Análisis FODA
- Metodología Análisis de Contexto para la Implementación del SIG.
- MATPO-DPD-001A-Matriz de Indicadores de Gestión.
- Planificación de los objetivos del SIG.
- MAN-DRH-001-Código de Integridad y Conducta
- Listado de participación de Grupo de Enfoque.
- Decreto 36-21.
- Normas ISO 9001:2015, 37001:2016, 37301:2021.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- MAN-DEP-SEPM-001 Manual de Procedimientos de Gestión y Promoción Medioambiental
- Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)

- - Plan Operativo Anual (POA)
 - Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).
 - Captura de pantalla de la plataforma interna para cargar documentación “SharePoint”.
 - Capturas de Pantalla de las plataformas donde se carga toda la información.
 - PO-DPD-DDC-001 Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG)
- 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:

- Presentación de la Visión, Misión y Valores en la pantalla de televisión ubicada en la Recepción del Ministerio de la Juventud.
 - Presentación de la Reunión de Inducción y Listado de Participantes.
 - Socialización a través de comunicación interna de la creación y/o actualización de la misión,
 - Visión y valores.
 - Correos por comunicación interna sobre actualización o Cambios en los objetivos de los
 - Planes Estratégicos y Operativos – Revisión POA
 - Publicación en Redes Sociales y Página Web para las partes interesadas externas.
- Se evidencia que el Ministerio de la Juventud ha asegurado el efectivo funcionamiento de la institución: implementando un Sistema Integrado de Gestión (SIG), realizando un análisis del contexto de la organización que le proporciona una evaluación integral del entorno interno y externo declarando un FODA, realizando grupo de enfoques con las partes interesadas, que permite la actualización de la misión, visión y valores adecuada a los cambios que exigen las estrategias nacionales, tanto como el cambio climático y las buenas prácticas sostenibles, estableciendo un sistemas de normativas internas a través de la creación de políticas, procedimientos y demás documentos, mismos, administrados de manera digital en el “SharePoint”, de igual forma, evaluando el desempeño efectivo del Ministerio.
 - Elaboración de PEI y POA para prepararnos para los nuevos desafíos.
 - Se evidencian otras entradas para asegurar el funcionamiento efectivo de los procesos, con las auditorías internas y externas realizadas en el Ministerio de la juventud.

Evidencia:

- Matriz de Indicadores Institucionales
- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.
- Plan Operativo Anual 2024
- Creación y/o actualización de los

- - Procesos y Procedimientos cargados al portal de información “SharePoint” que contiene toda la documentación institucional, tales como:
 - DG-DPD-DDC-003 Metodología para Análisis del Contexto del SIG.
 - DG-DPD-001 Matriz de Partes Interesadas
 - DG-DPD-002-Análisis FODA
 - DG-DPD-003 Misión, Visión y Valores del Ministerio de la Juventud
 - DGPR-DPD-DDC-001A-Mapa de Procesos
 - Listado de participación de los grupos de enfoque.
 - Procedimiento para la Realización del Plan Estratégico Institucional.
 - Procedimiento del Plan Operativo Anual.
 - Informe de Auditoría Interna.
 - Informes de Auditorías Externas.
 - Listado de participación en las capacitaciones, socializaciones y sensibilizaciones
 - correspondientes.
- Se evidencia que le Ministerio de la Juventud ha implementado un Sistema Integrado de Gestión (SIG) enfocado en fortalecer la institucionalidad, la transparencia, comportamientos éticos y el cumplimiento, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, prohibir el soborno y asegurar el cumplimiento de sus obligaciones.

Evidencias:

- El portal de información SharePoint contiene toda la documentación que soporta la implementación del Sistema Integrado de Gestión que gestiona la prevención de comportamientos no éticos, tales como:
 - PO-DPD-DDC-001-Política del Sistema Integrado de Gestión.
 - PO-DJ-001-Política de Planteamiento de Inquietudes, Consultas y Denuncias.
 - PR-DJ-001-Procedimiento de Investigaciones de Incumplimientos e Irregularidades
 - MAN-DRH-001-Código de Integridad y Conducta.
 - Procedimiento de Regalos, Donaciones, Hospitalidades y Beneficios Similares (PR-OAI 001).
 - Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PO- OAI-001).
 - MAN-DA-DCC-001 Manual de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.
 - PR-DPD-DFM-003- Procedimiento de Gestión Presupuestaria.
 - Canales destinados para las denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones: Buzón físico y en la página web, correo electrónico, designación de un oficial de cumplimiento
 - Listado de participación y fotos de las socializaciones y sensibilizaciones de las políticas y procedimientos declarados para estos fines.
 - Conformación del Comité de Antisoborno y Cumplimiento.
 - Conformación del Comité de Integridad Gubernamental.

-
- 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.

Evidencias:

- MAN-DRH-001-Código de Integridad y Conducta.
- Fotografías, listados de asistencias a la inducción, charlas y talleres (Se realizan charlas de régimen ético y disciplinario, charlas de prevención del acoso, panel de ética y juventud).
- El Ministerio de la Juventud cuenta con un Sistema de Gestión Documental de los Procesos y Procedimientos, las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias.

Evidencias:

- El Ministerio de la Juventud utiliza la plataforma “SharePoint” en la carpeta compartida “Información Documentada” donde se encuentra todos los documentos vigentes de la institución (procedimientos, políticas, manuales, formularios, etc.) para conocimiento y entrenamiento de los colaboradores.
- Procedimiento de Gestión de Información Documentada.
- Organigrama Institucional
- Manual de Funciones
- Manual de Procedimientos Misionales
- Manual de Cargos
- Capturas de pantalla de las socializaciones de la creación y modificación de la documentación vigente.
- 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.
- Se realizan las evaluaciones anuales del desempeño.
- Se realizan informes de evaluación del POA, presupuesto, etc.
- Se ha establecido indicadores claves a cada proceso para medir el desempeño y el impacto de la organización.
- Se han establecido objetivos del Sistema Integrado de Gestión y sus respectivos indicadores.

Evidencias:

- Matriz de Indicadores de Gestión
- Indicadores Gubernamentales SIGOB.
- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.
- Plan Operativo Anual 2024

-
- 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
- Encuesta de Clima Institucional.
- Se evidencia que el Ministerio de la Juventud ha identificado sus partes interesadas y les toma en cuenta para introducir mejoras al Sistema Integrado de Gestión (SIG) de acuerdo con sus expectativas y necesidades realizando actividades donde se entrevistan a los Grupos de Interés.

Evidencias:

- DG-DPD-001 Matriz de Partes Interesadas.
- Convocatorias a los grupos de interés.
- Listado de Participantes de los Grupos de Enfoque.
- Fotografías.
- Se evidencia que el Ministerio de la Juventud posee un sistema de información documental administrado en la aplicación de Microsoft 365 “SharePoint” Información Documentada es la carpeta compartida con acceso para toda la organización.
- Se evidencia la gestión de riesgos institucionales para desarrollar estrategias de mitigación y respuestas efectivas a posibles amenazas que afecten negativamente a la organización.

Evidencias:

- Sistema de Información “SharePoint”.
- Manual de Riesgos.
- Matriz de Riesgos Institucionales.
- Se evidencia que la institución aplica los principios de gestión de la calidad, el Ministerio de la Juventud ha asumido el compromiso de la implementación del Modelo CAF y de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- Se evidencia que el Ministerio de la Juventud ha implementado y ha sido recomendado para certificación por parte del Comité Certificador de INDOCAL, en un Sistema Integrado de Gestión de conformidad con las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Sistema de Gestión del Cumplimiento.

Evidencias:

Informe FO-DCS-007 Informe de auditoría correspondiente a FASE II – MJ- Emitido por INDOCAL.

La institución asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés e interna en toda la organización a través de los medios de gran alcance.

•

Evidencias:

- Canales de comunicación internos y externos: Correo electrónico, murales, pantallas de televisión, redes sociales, página web y prensa digital e impresa.
 - Manual de Comunicaciones.
 - Política de Comunicaciones.
 - Procedimiento de Redes Sociales.
 - Matriz de Comunicaciones
- La institución cuenta con el Comité de Calidad instancia de apoyo con el Ministerio de Administración Pública para la aplicación del Modelo CAF.
 - El Ministerio utiliza la carpeta compartida con todo el personal SharePoint “Información Documentada” donde se encuentra todos los documentos (procedimientos, políticas, manuales, formularios) para conocimiento y entrenamiento de los colaboradores.

Evidencias:

- Carta Comité de Calidad
 - Captura de pantalla SharePoint.
- 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.

Evidencias:

- captura de pantalla canales de comunicación correo electrónico, murales, página web, pantallas de televisión, prensa y digital, Redes Sociales.
- Se evidencia el compromiso y la existencia de políticas y procedimientos que fomentan la innovación y la cultura de la mejora continua.

Evidencias:

- PO-DPD-002-Política del Sistema de Gestión de Innovación y Mejora.
 - PR-DPD-DDC-003-Procedimiento de Gestión de no Conformidades, Acciones Correctivas y de Mejora.
 - Planes de Mejora
 - Listado de participación de socialización con directivos y colaboradores para promover proyectos innovadores como la Estrategia: Excelencia en el Servicio.
- Se evidencia que el Ministerio de la Juventud comunica las iniciativas de planificación del cambio de la gestión institucional previa a su implementación a través de jornadas de socialización, sensibilizaciones, gestión del cambio y publicaciones en los canales de

- comunicación de gran alcance: como las redes sociales, página web, prensa y digital, correo electrónico, pantallas de televisión y murales.

Evidencias:

- Captura de pantalla de las publicaciones en los canales informativos mencionados tales como: La comunicación del Inicio de la Evaluación de Desempeño Institucional a través de las redes sociales y prensa escrita y digital.
 - PO-DPD-001-Política de Sistema de Gestión Institucional
 - Registro del FOPO-DPD-001B “Formulario de Solicitud de Cambios del Sistema Integrado de Gestión”.
- 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.

Evidencias:

- Listado de participantes en reuniones con directores y empleados.
 - Listado de participantes en socializaciones y sensibilizaciones del SIG.
 - Listado de participación encabezado por la máxima autoridad ejecutiva, directores y encargados en actividades del Ministerio como: Revisión por la Dirección, presentación de la Estrategia Institucional: “Excelencia en el Servicio”, día de la mujer, día de las secretarías, etc.,
- Se evidencia una cultura de respeto entre los líderes y colaboradores de la institución. La institución cuenta con una Oficina de Género para fomentar la igualdad de oportunidades.

Evidencias:

- Organigrama institucional.
 - PO-DPD-OG-001 Política de Género, Transversalización de la Igualdad y Promoción de los Derechos Humanos.
 - MAN-DRH-001-Código de Integridad y Conducta
 - Protocolo de acoso.
- Se evidencia que mantienen informada a los colaboradores de asuntos claves de la organización a través de comunicación interna por correo electrónico, murales y pantalla de televisión.
 - Se evidencia que se consultan a los colaboradores sobre asuntos claves relacionados a la organización.

Evidencias:

- Encuesta de Clima Organizacional 2024

- - Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PO-OAI-001)
 - Canales de comunicación interna: correo electrónico, murales y pantalla de televisión.
- Se evidencia que se apoya al personal en el desarrollo de sus tareas planes y objetivos.

Evidencias:

- Listado de participación Capacitaciones de elaboración del POA.
 - POA 2024.
 - Socialización por comunicación interna con toda la organización.
 - Correos de acompañamiento con las áreas.
- 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.

Evidencias:

- Programa de Desarrollo de Competencias, Listados de asistencia, correos con delegaciones, actas, minutas.
- Se evidencia que se promueve una cultura de aprendizaje para estimular que los empleados desarrollen sus competencias estableciendo una política para apoyar e incentivar al colaborador a prepararse, de igual forma, identificando brechas y detección de necesidades para que cumplan con nuevas demandas y requisitos.

Evidencias:

- POA 2024.
 - PR-DRH-SED-002 Procedimiento de Capacitación y Desarrollo de Personal.
 - Plan de Capacitación Anual.
 - Formulario de Detección de Necesidades.
 - Matriz de Desarrollo de Brechas.
 - PO-DRH-001 Política de Apoyo Educativo a Colaboradores.
- La institución realiza reconocimiento a los colaboradores debido a su antigüedad y por logro de metas.

Evidencias:

- Fotografía y socialización por correos electrónicos
- Se evidencia que se analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

•

Evidencias:

- Consulta Nacional sobre Juventudes 2018-2030.
 - Matriz de las Partes Interesadas.
 - Listado de Participantes: Grupo de enfoque para el proyecto del SIG de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento
- Se evidencia que los líderes desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.

Evidencias:

- Fotos de encuentros, relaciones proactivas.
- Se evidencia que, dentro de las relaciones relevantes para la institución, se establece una relación con el MEPyD y es incorporada a la gestión institucional a través de la participación en el “Plan Plurianual del Sector Público” donde se definió crear la política “Oportunidades para la Juventud” de la cual el Ministerio de la Juventud es la responsable de la ejecución.

Evidencias:

- Plan Nacional Plurianual del Sector Público Política no.6 pág. 77.
- Se evidencia la alineación del desempeño de la organización con las políticas públicas y/o decisiones políticas monitoreados a través de los indicadores sectoriales e institucionales mismo alineados al Plan Estratégico Institucional (PEI).

Evidencias:

- Indicadores gubernamentales SIGOB
 - Indicadores del PEI.
- Se evidencia que el Ministerio de la Juventud gestiona y desarrolla asociaciones con grupo de interés como las Asociaciones sin Fines de Lucro (ASFL) que desarrollan iniciativas dirigidas a los jóvenes dominicanos (15 a 35 años).

Evidencias:

- Habilitación sectorial (Obtención de Licencia o Permiso de Habilitación).
- La institución ha participado en actividades organizadas por asociaciones profesionales y organizaciones representativas y grupos de presión.

Evidencias:

- - Fotografías de los eventos y correos de invitación.
- Se evidencia a través de los canales de comunicación la promoción de la conciencia pública para conocer los servicios del Ministerio de la Juventud.

Evidencias:

- Capturas de pantallas de las Publicaciones a través las redes sociales, página web y prensa y digital.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- Se evidencia que el Ministerio realiza identificaciones de las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos.

Evidencias:

- Análisis PESTEL que se encuentra en el PEI.
 - Se evidencia que se identifican los grupos de interés relevantes.
 - Evidencia:
 - DG-DPD-001 Matriz de Partes Interesadas
 - Listado de participación, informe y fotos del Grupos de Enfoque.
 - Análisis PESTEL que se encuentra en el PEI.
- Se evidencia el análisis de las reformas del sector público para revisar estrategias de planificación.

Evidencias:

- Análisis PESTEL que se encuentra en el PEI.
- Se evidencia que se analiza el desempeño interno de la institución y las capacidades de la organización.

Evidencias:

- DG-DPD-002-Análisis FODA
- (MAN-DPD-DDC-001) Manual de Gestión de Riesgo
- Matriz Institucional de Riesgos MATMAN-DPD-DDC-001A V-3
- MATPO-DPD-001A-Matriz de Indicadores de Gestión
- PR-DRH-SED-001-Procedimiento de Evaluación de Desempeño
- FOPR-DRH-SED-001A/B-Formulario Evaluación y Acuerdo de Desempeño Grupo I-IV y V
- Plan Estratégico 2021-2024.

-
- 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.

Evidencias:

- Plan Estratégico 2021-2024.
 - Plan Operativo Anual 2024.
 - Objetivos Estratégicos del SIG.
- Se evidencia que se involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación.

Evidencias:

- Listado de Participación y fotos de los grupos de enfoque realizados en el Ministerio de la Juventud.
- Se evidencia que se integran aspectos de diversidad de género y de sostenibilidad ambiental en el Plan Estratégico Institucional, Política de Género, Transversalización de la Igualdad y Promoción de los Derechos Humanos y con la existencia de un Manual de Gestión medioambiental con su planificación a ejecutar.

Evidencias:

- MAN-DEP-SEPM-001 Manual de Procedimientos de Gestión y Promoción Medioambiental.
 - MATMAN-DEP-SEPM-001A Programación EcoJuventudes.
 - PO-DPD-OG-001 Política de Género, Transversalización de la Igualdad y Promoción de los Derechos Humanos.
 - Plan Estratégico Institucional 2021-2024.
 - Plan Operativo Anual 2024.
- Se evidencia que la máxima autoridad ejecutiva asegura la disponibilidad de los recursos para la institución para la implementación efectiva del plan.

Evidencias:

- Plan Operativo Anual (POA) 2024
 - Presupuesto Institucional 2024
 - Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)
- La institución implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades

Evidencias:

- Organigrama Institucional.

- - Resolución Estructura Organizativa.
 - Mapa de Procesos.
 - Plan Operativo Anual (POA) 2024
 - Presupuesto Institucional 2024
 - Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)
- Se evidencia que la institución elabora planes y tareas para todas las áreas de la organización.

Evidencias:

- Plan Estratégico Institucional (PEI)
 - Plan Operativo Anual 2024.
 - Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).
 - SIGOB.
 - Matriz de Indicadores de Gestión.
- La institución cuenta con Procedimientos en los que se establece la forma y frecuencia para comunicar los planes e informes de evaluación a los planes.

Evidencias:

- Listado de participación de la socialización Procedimiento de Elaboración de Planes.
 - Listado de participación de la socialización Procedimiento de Modificación y Seguimiento a Planes.
- Se evidencia que se realiza monitoreo de los logros de la organización para conocer el nivel alcanzado.

Evidencias:

- Reuniones de Directores. (Convocatorias)
- Se evidencia que la institución identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.

Evidencias:

- Política del Sistema de Gestión de Innovación y Mejora (PO-DPD-002).
 - Política Sistema de Gestión Institucional (PO-DPD-001).
 - FOPO-DPD-001B Formulario de Solicitud de Cambios del SIG.
- Se evidencia que el Ministerio de la Juventud construye una cultura impulsada por la innovación.

Evidencias:

- - Registro de participantes y Correo de Invitación y/ convocatoria a Benchlearning MICM y MEPyD.
 - Socialización de la Política del Sistema de Gestión de Innovación y Mejora (PO-DPD-002).
- Se evidencia que el Ministerio de la Juventud cuenta con una política de innovación y lo comunica con sus grupos de interés relevantes.

Evidencias:

- Captura de pantalla de la socialización por comunicación interna con el grupo de interés colaboradores de la Política del Sistema de Gestión de Innovación y Mejora (PO-DPD-002).
- Se evidencia que se promuevan los aportes de ideas innovadoras del personal para la mejora de la gestión institucional comunicando y socializando a través de los canales de comunicación.

Evidencias:

- Captura de pantalla de la socialización a través del correo electrónico por comunicación interna con el grupo de interés colaboradores de la Política del Sistema de Gestión de Innovación y Mejora (PO-DPD-002).
- Listado de Participación de la Presentación de la Estrategia Institucional: Excelencia en el Servicio.
- Plan de Mejora de Infraestructura del Ministerio de la Juventud.
- Se evidencia que la institución asegura la disponibilidad de los recursos.

Evidencias:

- Política Sistema de Gestión Institucional (PO-DPD-001).
- FOPO-DPD-001B Formulario de Solicitud de Cambios del SIG.
- Presupuesto Institucional 2024.
- Procedimiento de Formulación, Reprogramación, Monitoreo y Evaluación de Presupuesto.

2.1.3 PERSONAS

- Se evidencia que se analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos en la institución.

Evidencias:

- Planificación de Recursos Humanos

- - POA 2024
- La Institución cuenta con políticas y procedimientos para la gestión de recursos humanos.

Evidencias:

- Procedimientos y políticas Documentados de la Dirección de Recursos Humanos cargados al SharePoint.
- 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.

Evidencias:

- Charlas de autoestima, fotos de responsabilidad social.
- Socializaciones de los Procedimientos y políticas Documentados de la Dirección de Recursos Humanos.
- PO-DPD-OG-001 Política de Género, Transversalización de la Igualdad y Promoción de los Derechos Humanos.
- Se evidencia que se gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, igualdad de oportunidades.

Evidencias:

Plan de Capacitación Anual.

- La institución apoya una cultura de desempeño, definiendo objetivos de desempeño con las personas y monitoreando y evaluando el desempeño

Evidencias:

- Socialización con toda la organización del PR-DRH-SED-001-Procedimiento de Evaluación de Desempeño.
- Relación de empleados con acuerdos de desempeño 2024
- Evaluaciones de desempeño 2024.
- El Ministerio de la Juventud cuenta con una Unidad Igualdad de Género dentro de su estructura organizativa y ha establecido una política de género como apoyo eficaz de los recursos humanos.

Evidencias:

- Socialización a través del correo electrónico por comunicación interna con toda la organización de la PO-DPD-OG-001 Política de Género, Transversalización de la Igualdad y Promoción de los Derechos Humanos.
- Organigrama Institucional.

-
- La institución implementa un plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas.

Evidencias:

- Plan de Capacitaciones Anual 2024.
 - Evaluación del Desempeño 2024
 - Formulario de Detección de Necesidades.
- Se evidencia que se atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.

Evidencias:

- Socialización del Procedimiento de Compensación y beneficios (RRHH).
 - Plan de capacitaciones 2024
 - Matriz de Desarrollo de Brechas (MATPR-DRH-SRS-001A).
- La institución permite nuevas formas de aprendizaje para que los empleados puedan desarrollar competencias para realizar sus labores

Evidencias:

- Plan de capacitaciones 2024.
- 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.

Evidencias:

- Plan de capacitaciones 2024.
 - Formulario de Detección de Necesidades.
 - Matriz de Desarrollo de Brechas (MATPR-DRH-SRS-001A).
- Se evidencia que se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.

Evidencias:

- Puertas abiertas en Recursos Humanos para el asesoramiento individual al acercarse en busca de guía y apoyo.
- Se evidencia de que la institución promueve la movilidad interna y externa de los empleados con la detección de necesidades y desarrollo de brechas en el colaborador para elevar su formación e impulsar su crecimiento para movilidad interna y externa.

•

Evidencias:

- Matriz de Desarrollo de Brechas (MATPR-DRH-SRS-001A).
- Detección de Necesidades.
- La institución desarrolla y promueve métodos de formación con miras a impulsar el uso de las tecnologías, a través de capacitaciones virtuales

Evidencias:

- Correo de convocatoria de capacitaciones virtuales: taller firma digital.
- 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 Anual 2024
- Socialización por correo electrónico con la organización de toda la documentación del Sistema Integrado de Gestión.
- Socialización del Manual de Gestión de Riesgos y la Matriz de Riesgos.
- Socialización del Código de Integridad y Conducta.
- Lista de participantes talleres de sensibilización en ética, diversidad y enfoque de género y ética.
- Se evidencia el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas a través de las evaluaciones de los eventos formativos.

Evidencias:

- FOPR-DRH-SED-002A-Formulario Evaluación de Eficacia de las Capacitaciones.
- FOPR-DRH-SED-002B-Formulario Evaluación de Evento Capacitación.
- La institución promueve una cultura de dialogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados.

Evidencias:

- Registro de participantes reuniones de áreas.
- La institución crea de forma proactiva un entorno que propicie el aporte de sugerencias de los empleados.

•
Evidencias:

- Procedimiento Buzón de Quejas, Sugerencias y Denuncias.
- Se evidencia que se involucra a los empleados en el desarrollo de planes y el diseño de procesos.

Evidencias:

- Revisión POA 2024.
- Documentación de procesos aprobada con las áreas.
- Planes de Mejora
- Se evidencia el acuerdo entre los directivos y los empleados de la institución sobre los objetivos y la forma de medir su consecución.

Evidencias:

- Evaluación del desempeño 2024.
- Relación de empleados con acuerdos de desempeño 2024.
- Se evidencia que se realiza encuestas a los empleados.

Evidencias:

Encuesta Clima laboral

- Planes de mejora.
- Se evidencia que se realizan charlas de primeros auxilios a los empleados del ministerio, de uso de los extintores.

Evidencias:

- Listado de participantes- charlas primeros auxilios.
- Programación de talleres de uso de extintores.
- La institución asegura condiciones para lograr equilibrio entre el trabajo y la vida de sus empleados, siendo conscientes de sus necesidades.

Evidencias:

- Listado de personal bajo licencia por paternidad, maternidad
- Formulario de solicitud de permisos, tardanzas.

-
- Se evidencia que el Ministerio de la Juventud presta atención especial a sus colaboradores más desfavorecidos otorgando licencias justificadas y teletrabajo de requerirlo

Evidencias:

- Licencias y teletrabajo.
- Se evidencia que la institución proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas.

Evidencias:

- Procedimiento de compensación y beneficios.
- Realización de Cinefórum con snacks para el personal de la institución.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- La institución ha identificado los socios claves del sector privado, sociedad civil y sector público y establecemos el tipo de relaciones.

Evidencias:

- DG-DPD-001 Matriz de Partes Interesadas
- Matriz de convenios.
- Listado de Proveedores.
- ASFL
- Se han desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración según el potencial de los socios para lograr beneficios y apoyo.
- se evidencia intercambios de buenas prácticas de aspectos como: responsabilidad social, medioambiental.

Evidencias:

- Matriz de convenios.
- MAN-DEP-SEPM-001 Manual de Procedimientos de Gestión y Promoción Medioambiental.
- MATMAN-DEP-SEPM-001A Programación Eco Juventudes.
- Listado de Participantes en Jornadas de Limpieza de Playas.
- La institución define los roles y responsabilidades de cada socio.

Evidencias:

- Matriz de convenios

- - Matriz de obligaciones
 - Informe del Oficial de Cumplimiento.
- Se han identificado las necesidades de alianzas público privada a largo plazo y se desarrolla cuando sea apropiado.

Evidencias:

- Matriz de Acuerdos.
- Se evidencia que el Ministerio de la Juventud ha implementado un Sistema Integrado de Gestión y ha declarado una política del SIG que impacta las partes interesadas como proveedores, a los mismos se le aplica la debida diligencia en las contrataciones públicas y solicita la firma de un compromiso ético que asegure el cumplimiento de los valores y principios de la organización que declara de manera clara y firme la prohibición del soborno en todas nuestras actividades y relaciones comerciales.

Evidencias:

- El llenado del formulario por los proveedores FOPO-DA-DCC-001A-Compromiso Ético y Antisoborno de Proveedores (as) del Estado del Ministerio de la Juventud.
- PO-DA-DCC-001 Política de Debida Diligencia en las Contrataciones Públicas.
- PO-DPD-DDC-001 Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG)
- MAN-DA-DCC-001 Manual de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
- MATPR-DJ-003A-Matriz de Obligaciones de Cumplimiento.
- Se evidencia que se garantiza la transparencia de información proactiva.

Evidencias:

- Portal web, transparencia
- 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.

Evidencias:

- 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.
- Buzón de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias.

- - Se evidencia que se cuenta con del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones físico y en la página web que permite recoger información sobre las opiniones de los ciudadanos clientes.

Evidencias:

- Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones físico y en la página web.
 - Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PO-OAI-001).
- Se evidencia que se desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles.

Evidencias:

- Portal web- servicios
- La institución elabora el Plan operativo anual, partiendo de la asignación presupuestaria destinada a la institución, garantizando de esta manera que el gasto sea destinado al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Evidencias:

- Plan Operativo Anual 2024.
 - Presupuesto Institucional.
- Se dispone de un manual de riesgos que establece la realización del análisis de los riesgos en todos los procesos institucionales.

Evidencias:

- Manual de Riesgos, Matriz de Riesgos
- Se evidencia de que se asegura la transparencia financiera y presupuestaria.

Evidencias:

- Portal institucional (Subportal de Transparencia)
- Se evidencia de que se asegure la gestión rentable y eficaz de los costos, debido a que la institución se realizan gastos.

Evidencias:

- Informes de Control y Evaluación.

-
- La institución dispone de un presupuesto plurianual registrado y gestionando con DIGEPRES.
- Estructura programática para transversalización de género y programas de presupuestos por proyectos.

Evidencias:

- Presupuesto Plurianual
 - presupuesto por proyectos,
 - presupuestos de género/diversidad,
- La institución gestiona el aprendizaje y valora la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad.

Evidencias:

- Carpeta Compartida SharePoint.
 - Carpeta Información Documentada.
- Se evidencia que se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.

Evidencias:

- Política para la Gestión del Buzón de Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones (PO-OAI-001)
- 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.

Evidencias:

- Correo invitación taller firma digital
- La institución valora la información externa relevante para obtener aportes creativos.

Evidencias:

- Manual de Comunicaciones.
- La institución considera la información como valiosa, por lo que asegura su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad y para ello utiliza el SharePoint.

Evidencias:

- Captura de la pantalla carpeta del SharePoint.

-
- Se evidencia que la institución cuenta con canales internos para garantizar la información y el conocimiento a todos los empleados.

Evidencias:

- Carpeta de pantalla de carpeta compartida SharePoint.
 - Captura de pantalla a la carpeta “Información Documentada” en el SharePoint.
- Se evidencia el acceso de y el intercambio de información a través de los canales de comunicación definidos.

Evidencias:

- Comunicación por Redes sociales, página web, buzón de sugerencias, quejas, denuncias y reclamaciones físico y por la página web, formularios de solicitud de servicios, correos electrónicos destinados para esos fines.
- Se evidencia que se asegure el conocimiento clave de los empleados que ya no laboran en la organización, estableciendo fichas de procesos, identificando procedimientos, manuales, políticas, guías y toda la información documentada necesaria para asegurar el conocimiento clave por escrito, y la transferencia a los compañeros del conocimiento en la práctica.

Evidencias:

- Información documentada cargada a la carpeta compartida “SharePoint”, a la cual tiene acceso toda la organización.
- La institución diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. Con el objetivo de fortalecer los procesos operativos, se crearon 9 manuales y políticas de procedimientos. Por igual, la DTIC se gestiona bajo la aplicación de la NORTIC AI:2014.

Evidencias:

- POA 2024
 - Procedimientos TIC
- 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.

Evidencias:

- POA 2024.
- Copia de Contrato del Servicio de Redes.

-
- Se evidencia el uso de nuevas tecnologías relevantes para la organización. Mismas son del entorno de Microsoft Office y Power BI.

Evidencias:

- Captura del Sharepoint, y del Dashboard de la UESJ.
- 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.

Evidencias:

- Captura de Sharepoint.
- Se evidencia que se aplican las TICs para mejorar los servicios y proporcionar servicios en línea.
- **Evidencias:**
 - Formularios Web en Portal Institucional
 - POA 2024

- 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.

Evidencias:

- Procedimientos TIC
- Acuerdos de Cooperación Interinstitucional Ciberseguridad CNCS-MJ.
- 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.

Evidencias:

- Captura de pantalla del correo sobre inicio de trabajos de Implementación de Firma Digital
- Captura de pantalla de Circulares sobre ahorro de energía.
- Se evidencia que la institución cuenta con un plan o política que garantice la provisión y mantenimiento de las instalaciones.

-

Evidencias:

- PO-DA-DSG-001 Política de Mantenimiento General de Infraestructura Física y Maquinarias
- MATPO-DA-DSG-001A Matriz de Mantenimiento.

- Se evidencia que la institución proporcione condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas.

Evidencias:

- Señalizaciones dentro de las instalaciones, mantenimientos preventivos y correctivos, instalaciones céntricas con acceso a transporte público colectivo.

- Se evidencia la existencia de una política para el uso aceptable de las tecnologías y políticas de mantenimiento de las instalaciones.

Evidencias:

- PO-DTI-SAS-004-Política de uso Aceptable de la Tecnología de la Información y Comunicación.
- PO-DA-DSG-001 Política de Mantenimiento General de Infraestructura Física y Maquinarias.

- Se evidencia que se garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos y medios de transporte.

Evidencias:

- Manual de Gestión Medioambiental
- Circular de recordatorio de apagar luces y equipos.

- Se evidencia la adecuada accesibilidad física con acceso a estacionamientos y ruta de transporte público colectivo.

Evidencias:

- Fotografías de los estacionamientos y acceso a las paradas de transporte público colectivo

2.1.5 PROCESOS

- Se evidencia que la organización identifica, mapea, describe y documenta los procesos claves de la institución con acceso para toda la organización a través del sistema de información documentada “SharePoint” donde se carga toda la documentación.

Evidencias:

- Mapa de procesos
 - Fichas de Procesos
 - Manuales de procedimientos
 - Procedimientos
 - Políticas
 - Guías
 - Grupos de Enfoque
- Dispone del “SharePoint” en el cual está montando el sistema de gestión documental.

Evidencias:

- SharePoint (Captura de pantalla del Sistema).
- Se evidencia que el Ministerio de la Juventud ha implementado un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito para asegurar el cumplimiento de los objetivos y expectativas de los ciudadanos/clientes.
 - Se evidencia la existencia de ejecución del PEI y POA.

Evidencias:

- Toda Información documentada cargada al SharePoint (Ficha de Procesos, procedimientos, políticas, Matriz de Riesgo, Matriz de Indicadores Institucionales.
 - Indicadores gubernamentales.
 - Plan Operativo Anual (POA)
 - Plan Estratégico Institucional (PEI).
- Se evidencia que se identifica a los propietarios del proceso y se les asigna responsabilidades y competencias.

Evidencias:

- PR-DPD-DDC-001 Procedimiento de Gestión de la Información Documentada.
- Fichas de Procesos.
- Listado Maestro de la Información Documentada.

- - Información documentada con sus respectivos propietarios asignados con responsabilidades y competencias.
- Se realizan acciones para simplificar los procesos de forma regular.

Evidencias:

- - Procedimiento de Información Documentada. Que establece el momento de revisión de los procesos y procedimientos.
- La institución impulsa la innovación implementando una política de gestión de la innovación y mejora, asimismo, la optimización de los procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales.
- Se evidencia que ha implementado un Sistema Integrado de Gestión (SIG) en las normas internacionales ISO 9001:2015, 37001:2016 y 37301:2021.

Evidencias:

- - Informe de Auditoría Fase II por la casa certificadora INDOCAL.
 - Política del Sistema de Gestión de Innovación y Mejora (PO-DPD-002).
 - Registro de Participantes de Benchlearnig con el MICM y el MEPyD.
 - Normas ISO 9001:2015, 37001:2016 y 37301:2021.
- Se evidencia que el Ministerio de la Juventud ha establecido indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos.

Evidencias:

- - MATPO-DPD-001A-Matriz de Indicadores de Gestión.
- Se evidencia la revisión y mejora de los procesos para garantizar la protección de datos.

Evidencias:

- - Certificación OGTIC
- 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.

Evidencias:

- - Registro de participantes de encuentro con la Red Nacional de Emprendedores para el Laboratorio de Emprendimiento de Políticas de Primer Empleo Joven.

- - Grupo de enfoque.
- Se evidencia de que se utilicen métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente.

Evidencias:

- Formularios en la página web para acceder a los servicios.
- Se evidencia que se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas con la creación de la política de género y realización de grupo de enfoque con las partes interesadas para conocer sus expectativas y necesidades.

Evidencias:

- Listado de Participación y fotos de la actividad de los Grupos de Enfoque.
- PO-DPD-OG-001 Política de Género, Transversalización de la Igualdad y Promoción de los Derechos Humanos
- Se evidencia que se promueve la accesibilidad a los servicios de la institución.

Evidencias:

- Publicación en redes sociales, página web.
- Procedimientos de la OAI, donde se especifica cuáles son los distintos mecanismos de acceso a la información.
- 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.

Evidencias:

- Plan Estratégico Institucional 2021-2024.
- Se evidencia que se desarrolla un sistema compartido con otros socios.

Evidencias:

- Acuerdo de cooperación MAPRE,
- Informes de Habilitación de las ASFL.

-
- Se evidencia la creación de grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios para solucionar problemas.

Evidencias:

- Matriz de Acuerdos.
 - Acuerdo de cooperación con MAPRE.
 - Informes de Habilitación de las ASFL.
- 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.

Evidencias:

- Acuerdo de cooperación MAPRE.
 - Uso del SIGASFL.
 - Informes de Habilitación de ASFL.
- La institución ha firmado acuerdos a diferentes niveles para prestar servicios.

Evidencias:

- Acuerdo de cooperación MAPRE.

2.1.6 RESULTADOS ES LOS CIUDADANOS/CLIENTES

- En el contexto amplio de su imagen global y su posición pública, se destacan los siguientes logros institucionales:
 - Se evidencia un desempeño en el Portal de Transparencia, alcanzando el 92.68% en enero de 2024, respaldado por el ****Informe de Desempeño Institucional de enero a diciembre de 2023****.
 - Se alcanzó un rendimiento en SISMAP con un índice del 84.35% hasta abril de 2024.
 - Se logró el cumplimiento integral de las metas establecidas en las NOBACI 2024, alcanzando el 100%.
 - Se refleja un desempeño en el POA 2023, con un índice de ejecución del 81%.
- La ****Encuesta de Satisfacción de abril 2024**** muestra una satisfacción general del 60%, con confianza en la atención brindada del 75%, cumplimiento de expectativas del 89%, evaluación del horario de atención del 58% y profesionalidad del personal del 55%, según los ****Resultados detallados de la Encuesta de Satisfacción con las Asociaciones Sin Fines de Lucro de la sectorial del Ministerio de la Juventud en 2024****.

-
- El Ministerio de la Juventud realiza grupos de enfoque donde involucra a sus grupos de interés para recoger necesidades, expectativas, sugerencias de mejoras e innovaciones. Del grupo de enfoque de mayo 2024 se destaca una satisfacción con el cumplimiento e integridad del 80%, calidad de los servicios del 70% y calidad global del 90%. Estas interacciones se detallan en los informes de estos encuentros.
- El Índice de Transparencia Gubernamental muestra un cumplimiento del 95.95%, con evidencias disponibles en los ****Resultados del Índice de Transparencia Institucional****.
- En la encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos a las ASFL de 2024, la valoración del grado de transparencia percibida por los usuarios fue del 75%, según el ****Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción con las ASFL de 2024****.
- En la encuesta de satisfacción de abril 2024, participaron 31 personas, de las cuales el 75% valoró al Ministerio de la Juventud como una institución confiable en los servicios que ofrece, documentado en el ****Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción 2024****.
- Contamos con 4 Casas de la Juventud y 8 oficinas regionales, todas con horarios de atención de 8 a.m. a 4 p.m. Todas nuestras oficinas tienen fácil acceso y se puede llegar a ellas a través de transporte público, garantizando así la accesibilidad para todos los jóvenes, incluidos aquellos con discapacidades.
- En los resultados de la encuesta de satisfacción de 2024, se encontró que el 58% de los encuestados está conforme con el tiempo de espera para la respuesta a los requerimientos, como se documenta en el ****Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción 2024****.
- Se evidencia la constante identificación y aplicación de mejoras en el uso del lenguaje inclusivo y no sexista, así como en la conceptualización de estereotipos de género en todos los documentos de la institución. Estas acciones se reflejan en el ****Informe de resultados de indicadores de procesos, primer trimestre 2024****.
- Se implementa un enfoque de género en todas las solicitudes de los servicios ofrecidos, alcanzando un 75.19% en el Índice de Uso de TIC y Gobierno Electrónico (ITICGE) y la posición 96 en el Sistema del ITICGE en la categoría de "Servicio Ciudadano" con un puntaje del 75.19%.
- En la encuesta de satisfacción de 2024, un 75% de los participantes expresó estar satisfecho con la rapidez del Ministerio de la Juventud tanto en la confirmación de la recepción de solicitudes como en la entrega de los servicios solicitados, respaldado por el ****Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2024****.
- Respecto al tiempo de espera, el 58% de los usuarios está satisfecho con el tiempo necesario para la prestación del servicio, como se documenta en el ****Informe de resultados de la encuesta de satisfacción 2024****.

-
- En el 2023, se recibieron 6 quejas y sugerencias. El 100% de estas se tramitaron dentro del tiempo comprometido, según el ****Informe de resultados de los indicadores de procesos, segundo semestre 2024****.
- Se evidencia el cierre exitoso de las 11 oportunidades de mejora identificadas por INDOCAL en la auditoría externa fase I, documentado en el ****Informe auditoría fase I del INDOCAL**** y el ****Plan de mejora 2024****.
 - La institución dispone de múltiples canales de información y comunicación: correo electrónico, murales físicos y digitales, pantallas de televisión, portal web, prensa digital y escrita, y redes sociales como YouTube, Facebook, Instagram y Twitter. Esto se respalda en el ****Reporte de las estadísticas de las redes sociales, 2024****.
 - Cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI): Se documenta en el ****Informe de resultados de desempeño institucional 2023**** y en el ****Informe de resultados de desempeño institucional, marzo 2024****.
 - Índice de Transparencia Gubernamental: Detallado en los ****Resultados del Índice de transparencia Institucional****, disponible en el enlace correspondiente.
 - Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas: Alcanzando un 92%, según el ****Reporte del Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital****, accesible a través del enlace proporcionado.
 - En el portal web de la institución está disponible el horario de los servicios, como se puede verificar en la sección de Contactos del Ministerio de la Juventud.
 - Los servicios ofrecidos por la institución son gratuitos, lo cual está claramente indicado en la página web institucional.
 - Durante el año 2024, se realizaron 2 grupos de enfoques para involucrar a los grupos de interés y recoger información relevante para la toma de decisiones. Este proceso se respalda con la lista de asistencias y reportes de los grupos de enfoque, donde se recibieron y cerraron al 100% 4 sugerencias.
 - En el informe de las Partes Interesadas, participaron 12 integrantes en el grupo de enfoque, según el documento correspondiente.
 - Se han implementado 2 formularios digitales en la página web para consultas, gestionados por la Oficina de Acceso a la Información (OAI) que maneja todas las solicitudes y sugerencias recibidas de la ciudadanía. Además, se disponen de buzones físicos para quejas y sugerencias, y las encuestas de satisfacción también permiten expresar sugerencias, necesidades y expectativas del servicio.

- El portal de Transparencia y Gobierno Abierto mantiene un indicador de cumplimiento específico, documentado en los resultados de la evaluación mensual del portal de Transparencia.

2.1.7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- En los resultados de la encuesta de clima institucional de 2024 se alcanzó un promedio de satisfacción del 82%, mostrando un incremento del 5% respecto a los resultados de 2022, como se detalla en el ****Informe de resultados de la encuesta de clima 2024****. El alto índice de participación del personal, con un 92% involucrado en la encuesta, refleja la valoración positiva hacia los valores, normativas y procesos internos de la institución.
- Durante 2023, el 92% del personal también participó en la encuesta de clima, presentando propuestas de mejora para los procesos internos de la organización, como se evidencia en el ****Informe de resultados de la encuesta de clima organizacional 2023****. Además, se implementaron acciones concretas a través del ****Informe de ejecución del plan de acción para mejora del clima organizacional**** y los ****Planes de mejora interna****.
- El plan de capacitación para 2024 incluye una inducción general al Ministerio de la Juventud, orientada a sensibilizar al personal sobre el Régimen Ético y disciplinario de los servidores públicos, con información detallada sobre los canales disponibles para manejar conflictos de intereses, éticos o de integridad, como se documenta en el ****Informe del plan de capacitación**** y los ****Canales de denuncias**** disponibles.
- En la encuesta de clima aplicada en 2024, se registró una alta participación del personal con un 92%, reflejando un ambiente laboral favorable con un 82% de satisfacción general.
- La institución, a través de Eco Juventudes, ha llevado a cabo significativas acciones ambientales, como la siembra de más de 5,000 árboles, la recolección de más de 500 toneladas de basura de playas y la sensibilización de más de 2,000 jóvenes dominicanos sobre cambio climático.
- El Ministerio de la Juventud demuestra su compromiso con la innovación y el cambio mediante la implementación de la "firma digital". Se evidencia la agilidad en los procesos con un cumplimiento del 100% de los requerimientos atendidos en un plazo de 15 días laborales durante el primer y segundo semestre de 2023, según se detalla en los ****Resultados de compromisos de calidad octubre-diciembre, 2023**** y el ****Informe final propuesta de simplificación de trámites, diciembre, 2023****.

-
- La organización ha implementado un Sistema Integrado de Gestión, bajo las normas ISO 9001, 37001 y 37301, en el cual se han definido políticas, responsabilidades y objetivos. Esto incluye un mapa de proceso y la documentación de todos sus procedimientos.
- La Institución cuenta con evidencia de los resultados de la evaluación de desempeño al personal, donde se evalúa el reparto de las áreas respecto a lo plasmado en el POA, como se muestra en los Resultados de Evaluaciones de Desempeño y la Encuesta de Clima Organizacional.
- Se gestiona el conocimiento a través del SharePoint institucional, como se evidencia en la Captura Carpeta Documentos Institucionales Vigentes, y existe una matriz de comunicación interna donde se definen qué, cuándo, dónde y a quién se comunica, como se registra en los Correos electrónicos y Murales informativos.
- En el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión se reconocieron 36 colaboradores por su alto desempeño e involucramiento, lo cual se documenta en el informe correspondiente.
- La organización cuenta con políticas para las innovaciones y gestión del cambio, reflejadas en sus prácticas diarias.
- La encuesta de clima laboral arrojó un resultado de un 82%, según los Resultados de la Encuesta de Clima Laboral.
- Actualmente, el 54% son colaboradoras mujeres y el 46% hombres, con 6 promociones de mujeres y 4 de hombres en puestos de alto nivel, y una participación femenina del 51% en las capacitaciones, como indican las Métricas de Recursos Humanos.
- En el segundo trimestre del 2024, de un total de 18 mantenimientos programados, se ejecutaron 16 para un cumplimiento del 93%, gestionado por el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, según la Matriz de mantenimiento.
- Durante el primer semestre del año 2024, se realizaron 14 actividades formativas como parte del Plan de Capacitación (3) y el Plan de Sensibilización y Concientización (11), como se detalla en el Informe de ejecución del Plan de capacitación institucional.
- La institución cuenta con un programa de becas para los colaboradores en carreras de grado, postgrado y maestrías, lo cual está documentado en sus Métricas de Recursos Humanos.
- En el período junio 2023 a marzo 2024, la CIGCN no ha recibido denuncias de conflictos éticos, según el Informe de gestión de la CIGCN.

-
- La institución participó activamente en la campaña Dominicana Sin Corrupción, implementando una cultura de integridad en el país, como se evidencia en las Cápsulas informativas, Convocatorias de correo electrónico y Fotos de las actividades.
- Se evidencian resultados positivos respecto al rendimiento individual en la Evaluación del desempeño de los colaboradores 2023.

2.1.8 RESULTADOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- El Ministerio de la Juventud, en colaboración con el MINERD, se ha comprometido a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos más allá de su misión institucional. Entre sus iniciativas destacan la prevención de embarazos desde las escuelas y el ofrecimiento de acompañamiento a jóvenes con proyectos de emprendimiento. Además, a través de la Política de Formación e Inserción Productiva Juvenil, se promueven oportunidades de desarrollo personal y profesional para la juventud dominicana.
 - Con el Programa de Apoyo Educativo Juvenil, el Ministerio de la Juventud apoya a jóvenes en situación de vulnerabilidad, poniendo un especial énfasis en jóvenes con capacidades diferenciadas, grupos excluidos, deportistas y artistas. Este programa es fundamental en la estrategia para reducir la brecha de los jóvenes sin oportunidades de estudio y empleo. En enero de 2023 se entregaron 727 certificados, demostrando compromiso con la inclusión y el desarrollo de todos los jóvenes dominicanos.
- La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) reconoció al Ministerio de la Juventud por la participación de la juventud en la campaña “Dominicana Sin Corrupción”, destacándose en las redes sociales a través de mensajes innovadores y dinámicos sobre ética.
- La institución ha concientizado a más de 3 mil jóvenes en la preservación del medio ambiente y cambio climático. (Evidencia: Se evidencia que se realizan mediciones periódicamente sobre la accesibilidad y transparencia de la organización, con una Evaluación 2023- DIGEIG que obtuvo una puntuación del 90% en Transparencia)
- En cumplimiento a la Ley de Compras y Contrataciones Públicas, el Ministerio cumple con el porcentaje de compras verdes. El 15% del monto contratado en el portal transaccional de la DGCP se realiza a MIPyMES y personas físicas, mientras que el 5% del monto contratado se destina a MIPyMES de mujeres, con una ponderación de 10 puntos.
- En la matriz de Partes Interesadas se tienen identificados 35 grupos de interés, y el Ministerio de la Juventud celebra dos grupos de enfoque anuales.
- La institución realizó un benchmarking con Industria y Comercio.

2.1.9 RESULTADOS CLAVES DE RENDIMIENTO

- A abril de 2024, la institución tiene 36 acuerdos, con un grado de cumplimiento del 96%.

-
- En mayo de 2024, la institución tuvo una auditoría externa por parte de la empresa certificadora INDOCAL, para evaluar las normas ISO 9001, 37001 y 37301. Como resultados, se identificaron 4 oportunidades de mejora. (Evidencia: Informe de auditoría externa, mayo 2024)
- Para medir el nivel de eficacia, se muestran los siguientes indicadores:
 - Ejecución del Plan Operativo 2023: 81%.
 - Evaluaciones de desempeño completadas: 100%.
 - Satisfacción del personal: 82%.
 - Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo: 100%.
- La implementación de la firma digital ha reducido la burocracia interna administrativa.
- En marzo de 2024, se cerraron el 100% de los hallazgos de la auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión.
- En junio de 2024, la institución recibió las certificaciones de las normas ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad), ISO 37001:2016 (Sistema de Gestión Antisoborno), e ISO 37301:2021 (Gestión de Compliance).
- La institución evalúa el cumplimiento del Presupuesto Institucional, con una puntuación que ha aumentado paulatinamente hasta alcanzar el 84%. (Evidencia: Informe Físico Financiero SIGEF)
- Estas integraciones aseguran que las afirmaciones estén respaldadas por las evidencias correspondientes.

2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1 LIDERAZGO

- Implementar sesiones regulares de diálogo entre el liderazgo y los colaboradores para discutir avances, retos y oportunidades.
- Realizar visitas periódicas a las diferentes áreas para escuchar directamente a los empleados.
- Crear un programa de desarrollo de liderazgo que incluya capacitación en habilidades de gestión, comunicación efectiva, y toma de decisiones estratégicas.
- Promover una cultura organizacional que valore la innovación y la mejora continua a través de incentivos y reconocimientos.
- Establecer un sistema de retroalimentación 360 grados para que los líderes reciban comentarios de sus equipos y puedan mejorar sus competencias.

-
- Fomentar la transparencia en la toma de decisiones y la comunicación de estas a todos los niveles de la organización.
- Desarrollar una estrategia de liderazgo inclusivo que asegure la diversidad y la igualdad de oportunidades en todos los niveles jerárquicos.
- Implementar un programa de coaching y mentoría para los nuevos líderes y aquellos con potencial de crecimiento.
- Utilizar herramientas digitales para mejorar la comunicación y la colaboración entre el liderazgo y los empleados.
- Monitorizar y evaluar periódicamente el desempeño del liderazgo mediante indicadores clave de rendimiento (KPI) y encuestas de satisfacción.

2.2.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- Establecer metas y objetivos SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales) alineados con la misión y visión de la organización.
- Involucrar a todas las partes interesadas en el proceso de planificación estratégica para asegurar la alineación y el compromiso.
- Desarrollar un mapa estratégico que visualice las relaciones causales entre los objetivos estratégicos.
- Implementar un sistema de gestión del rendimiento basado en indicadores clave de desempeño (KPI) para monitorear y evaluar el progreso hacia los objetivos estratégicos.
- Realizar revisiones periódicas del plan estratégico y ajustar las estrategias según sea necesario para responder a cambios en el entorno.
- Utilizar tecnologías digitales para facilitar la recopilación, el análisis y la comunicación de datos relevantes para la planificación estratégica.
- Crear un comité de planificación estratégica que se reúna regularmente para supervisar la implementación del plan y tomar decisiones informadas.
- Establecer un proceso formal para la priorización y asignación de recursos, asegurando que estén alineados con las prioridades estratégicas.
- Fomentar una cultura de mejora continua y aprendizaje organizacional mediante la evaluación y ajuste de las estrategias y tácticas según los resultados obtenidos.

2.2.3 PERSONAS

- Implementar programas de capacitación continua para el desarrollo profesional y personal de los colaboradores.
- Fomentar la comunicación abierta y el feedback constructivo entre todos los niveles de la organización.
- Desarrollar planes de carrera claros y transparentes que permitan a los empleados visualizar oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la organización.
- Promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal mediante políticas de flexibilidad laboral.
- Establecer programas de reconocimiento y recompensas para motivar y retener a los colaboradores.
- Realizar encuestas periódicas de clima laboral para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas.
- Crear un ambiente inclusivo y diverso que valore y respete las diferencias individuales.
- Facilitar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones y en la mejora de procesos.
- Implementar políticas de salud y bienestar que aborden tanto la salud física como mental de los empleados.
- Promover la igualdad de oportunidades y la no discriminación en todas las prácticas de contratación, promoción y desarrollo de personal.

2.2.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- Establecer alianzas estratégicas con instituciones educativas, organizaciones no gubernamentales y empresas privadas para ampliar el alcance de los programas y servicios.
- Buscar colaboraciones con organismos internacionales para obtener fondos y recursos adicionales que apoyen los proyectos y actividades del ministerio.
- Promover acuerdos de cooperación con otras entidades gubernamentales para compartir recursos y conocimientos.
- Desarrollar proyectos conjuntos con el sector privado que beneficien a la juventud dominicana y fortalezcan la misión del ministerio.
- Fomentar la participación de la comunidad y los beneficiarios en la planificación y ejecución de proyectos para asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente y efectiva.

-
- Implementar sistemas de gestión de recursos que optimicen el uso de fondos, materiales y personal.
- Realizar auditorías periódicas para asegurar la transparencia y el buen uso de los recursos.
- Explorar fuentes de financiamiento alternativas, como donaciones y patrocinios, para diversificar las fuentes de ingresos.
- Utilizar tecnología de punta para mejorar la gestión de recursos y la eficiencia operativa.
- Promover programas de voluntariado que involucren a la comunidad y potencien los recursos humanos disponibles para proyectos y actividades.

2.2.5 PROCESOS

- Implementar un sistema de mejora continua para evaluar y optimizar regularmente los procesos internos.
- Establecer indicadores de rendimiento clave (KPIs) para monitorear y evaluar la eficiencia y efectividad de los procesos.
- Automatizar procesos administrativos repetitivos para reducir errores y aumentar la eficiencia.
- Promover la capacitación continua del personal en gestión de procesos y mejora continua.
- Realizar auditorías internas periódicas para identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de las normativas.
- Fomentar la participación de los empleados en la identificación de problemas y propuestas de mejora de procesos.
- Implementar un sistema de gestión de la calidad que garantice la consistencia y eficiencia en todos los procesos.
- Documentar detalladamente todos los procesos y procedimientos para asegurar la uniformidad y facilitar la capacitación de nuevos empleados.
- Utilizar tecnologías avanzadas de gestión documental para mejorar el acceso y la actualización de la información.
- Establecer un proceso de retroalimentación para evaluar la satisfacción de los usuarios y ajustar los procesos según sus necesidades y sugerencias.

2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.3.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

- Implementar encuestas de satisfacción regulares para medir la satisfacción de los ciudadanos/clientes y recoger sus comentarios.
- Desarrollar un sistema de gestión de quejas y sugerencias para identificar áreas de mejora a partir del feedback de los ciudadanos/clientes.
- Analizar y utilizar los datos de las encuestas para realizar mejoras específicas en los servicios y programas ofrecidos.
- Mejorar la accesibilidad y usabilidad de los servicios digitales para facilitar su uso por parte de los ciudadanos/clientes.
- Establecer canales de comunicación claros y efectivos para mantener a los ciudadanos/clientes informados sobre los servicios y cambios relevantes.
- Crear un equipo dedicado a la atención y seguimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes.
- Monitorear y evaluar regularmente los tiempos de respuesta y resolución de consultas y solicitudes de los ciudadanos/clientes.
- Implementar programas de formación continua para el personal en atención al cliente y servicio al ciudadano.
- Desarrollar y promover una cultura organizacional centrada en el ciudadano/cliente, donde sus necesidades y expectativas sean una prioridad.
- Realizar estudios comparativos con otras instituciones para identificar buenas prácticas y adoptarlas en beneficio de los ciudadanos/clientes.

2.3.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Implementar un programa de desarrollo profesional continuo para el personal, asegurando que adquieran nuevas habilidades y conocimientos.
- Establecer un sistema de reconocimiento y recompensas para motivar y reconocer el buen desempeño y la dedicación de los empleados.
- Promover un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, asegurando que todos los empleados se sientan valorados y respetados.
- Facilitar la comunicación abierta y transparente entre la dirección y los empleados, permitiendo un flujo bidireccional de información y retroalimentación.

-
- Realizar evaluaciones de desempeño periódicas y utilizar los resultados para identificar oportunidades de mejora y desarrollo individual.
- Fomentar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, implementando políticas de flexibilidad laboral y apoyo al bienestar del empleado.
- Proveer acceso a recursos y herramientas necesarios para que los empleados realicen sus tareas de manera efectiva y eficiente.
- Implementar programas de mentoría y coaching para apoyar el crecimiento y desarrollo de los empleados.
- Promover la participación y el compromiso de los empleados en la toma de decisiones y en la planificación de proyectos.
- Realizar encuestas de clima laboral y utilizar los resultados para hacer mejoras en el ambiente de trabajo y la cultura organizacional.

2.3.3 RESULTADOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Desarrollar e implementar programas de responsabilidad social corporativa que estén alineados con las necesidades y expectativas de la comunidad local.
- Establecer políticas claras y objetivos medibles relacionados con la responsabilidad social, como la reducción del impacto ambiental, la promoción de la diversidad y la inclusión, y el apoyo a causas sociales.
- Colaborar con organizaciones no gubernamentales, instituciones educativas y otras entidades para llevar a cabo iniciativas de responsabilidad social conjuntas.
- Participar activamente en eventos comunitarios, ferias y actividades locales que promuevan el bienestar social y el desarrollo sostenible.
- Realizar informes periódicos y transparentes sobre las actividades y el impacto de las iniciativas de responsabilidad social.
- Capacitar y sensibilizar a los empleados sobre la importancia de la responsabilidad social y cómo pueden contribuir individualmente.
- Apoyar proyectos de voluntariado corporativo que permitan a los empleados participar activamente en actividades de servicio comunitario.
- Implementar políticas de compra responsable, favoreciendo proveedores que también sigan prácticas éticas y sostenibles.
- Evaluar constantemente las prácticas y políticas internas para asegurar que estén alineadas con los estándares de responsabilidad social y buscar oportunidades de mejora continua.

-
- Promover la transparencia y la rendición de cuentas en todas las actividades relacionadas con la responsabilidad social, manteniendo una comunicación abierta con todas las partes interesadas.

2.3.4 RESULTADOS CLAVES DE RENDIMIENTO

- Definir claramente las metas y objetivos específicos que se deben alcanzar en términos de rendimiento.
- Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) relevantes y medibles para cada área funcional o proceso.
- Implementar sistemas de monitoreo y seguimiento regular de los KPIs para evaluar el rendimiento.
- Asegurar que los KPIs sean realistas, alcanzables y alineados con la estrategia organizacional.
- Identificar y abordar las brechas de rendimiento mediante acciones correctivas y preventivas.
- Fomentar una cultura organizacional que valore la mejora continua y la excelencia en el rendimiento.
- Capacitar y empoderar a los empleados para que comprendan su rol en la consecución de los KPIs y puedan contribuir efectivamente.
- Realizar revisiones periódicas del rendimiento y compartir los resultados con los equipos relevantes para la retroalimentación y la toma de decisiones informadas.
- Utilizar la tecnología y herramientas adecuadas para recopilar, analizar y reportar datos de rendimiento de manera eficiente.
- Promover la transparencia y la comunicación abierta en relación con los resultados de rendimiento para mantener la motivación y el compromiso de los empleados.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

La institución ha unido esfuerzos para la caracterización y levantamiento de sus procesos en miras de la certificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Antisoborno y Cumplimiento: se identificó la necesidad de fortalecer la gestión institucional del ministerio, por lo que se han realizado acciones para estandarizar y mejorar los procesos, así como la eficientización de los procedimientos.

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

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

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

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

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

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

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Ministerio de la Juventud		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	115	125
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	116	125
3: Personas (100 puntos)	73	90
4: Alianzas (100 puntos)	84	90
5: Procesos (120 puntos)	11	120
6: Resultados orientados a los Clientes / Ciudadanos (100 puntos) * (100 puntos)	89	90
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	46	85
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	75	85
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	49	90
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	756	900