



Dirección General del Catastro Nacional

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

Preparado por Planificación y Desarrollo

Santo Domingo, D.N.
Julio 2021

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. ASPECTOS GENERALES	4
1.1. MARCO INSTITUCIONAL.....	4
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION	9
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	9
2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	10
2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES	10
2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	11
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS	12
4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.....	13

RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección General del Catastro Nacional presenta los resultados de en su compromiso con la calidad y la mejora continua, ha realizado el autodiagnóstico institucional, basado en la guía del Modelo CAF del 2013, a través de su Departamento de Planificación y Desarrollo.

Se realizó un proceso de introspección y análisis para identificar las fortalezas institucionales, así como las oportunidades de mejora para el periodo de evaluación correspondiente. Este proceso fue llevado a cabo a través de sesiones de trabajo multidisciplinaria, asegurando una participación activa y consensuada. Del mismo modo, se analizaron todos los elementos que abarcan el quehacer institucional, incluyendo tanto las áreas misionales, como las áreas transversales o de apoyo.

En el desarrollo de este informe se contemplan las principales fortalezas que exhibe la institución y del mismo modo se describen las oportunidades de mejora detectadas durante el proceso de análisis y autoevaluación. Finalmente, se presentan las lecciones aprendidas y retos durante el proceso. De esta manera se expone cuáles fueron los retos identificados para con la institución de manera que la misma pueda continuar su compromiso con la calidad y mejora continua dentro de un marco de innovación, en referencia al Modelo CA

I. ASPECTOS GENERALES

I.1. MARCO INSTITUCIONAL

I.1.1. MISIÓN:

Contribuir al crecimiento ordenado e inclusivo del territorio nacional, mediante el inventario de los bienes inmuebles del país y la actualización de la información catastral, que sirve de apoyo para la formulación y ejecución de las políticas públicas del país.

I.1.2. VISIÓN:

Ser una entidad orientada al uso multipropósito de la información catastral, apoyada en un sistema integrado y articulado que sirva como herramienta para el desarrollo social y económico del país, con el talento humano competente y comprometido.

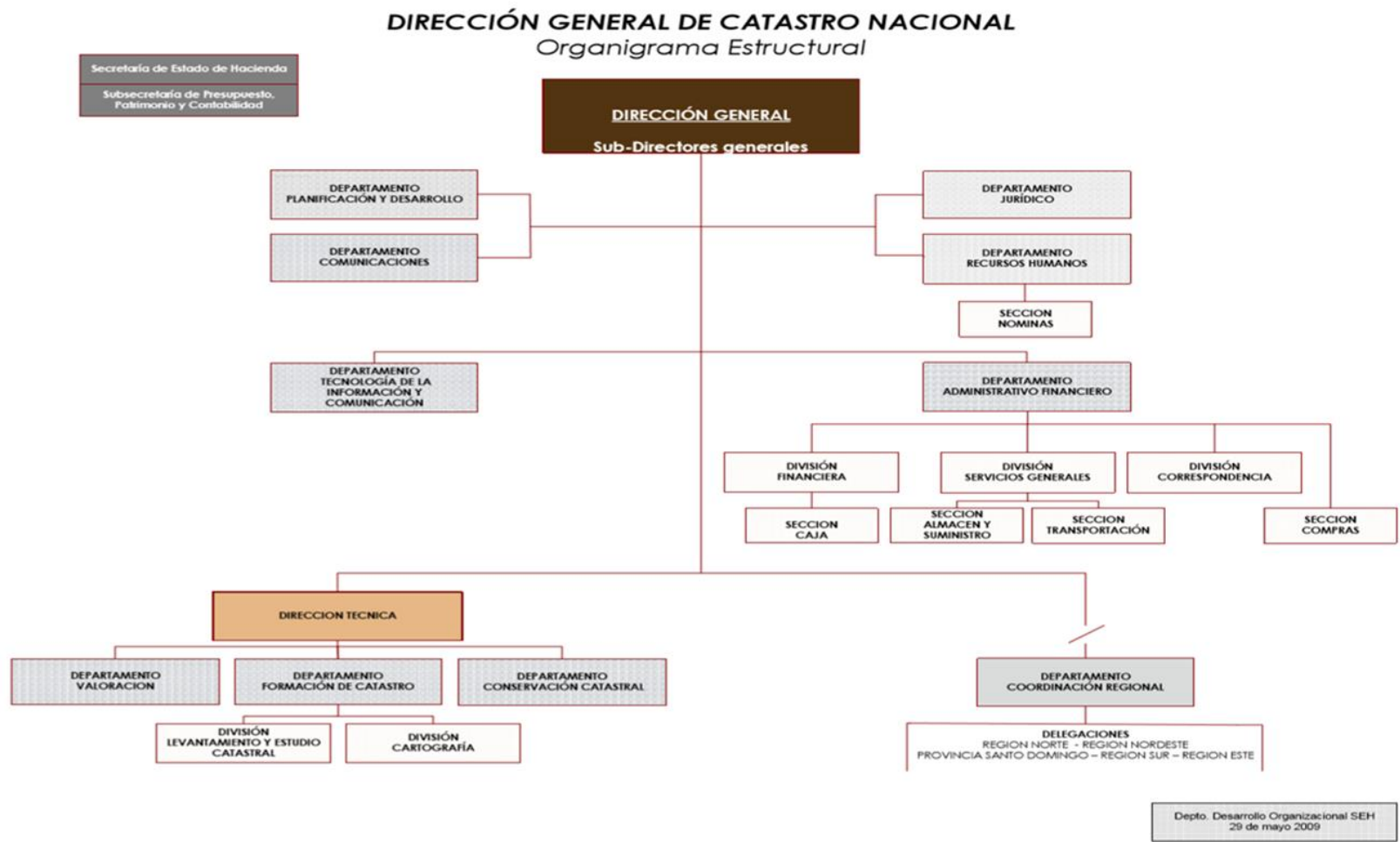
I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES:

- **Compromiso:** Asumimos con firmeza nuestro trabajo a fin de cumplir siempre con los objetivos institucionales.
- **Innovación:** impulsamos el cambio y la mejora continua.
- **Calidad:** Nuestro servicio está orientado a la excelencia atendiendo a los requerimientos del ciudadano.
- **Integridad:** Actuamos con ética, transparencia y honradez.
- **Trabajo en equipo:** Nos apoyamos para el logro de los objetivos de la organización.
- **Equidad:** Fomentamos las oportunidades de crecimiento, desarrollo y bienestar para todos.

I.1.4. BASE LEGAL:

- Ley 150-14 de Catastro Nacional
- Decreto Núm. 3746 del 31 de julio de 1973, Gaceta Oficial Núm. 9314, que centraliza en la Dirección General de Catastro Nacional la responsabilidad principal para la formación y conservación del Catastro Rural.
- Decreto 555-03, del 10 de junio de 2003, que establece que las tarifas de precios mínimos por metro cuadrado que abran de regir la valuación de terrenos del país, se determinaran mediante una resolución de la Dirección General del Catastro Nacional.
- Resolución No.131-09, que aprueba la Estructura Organizativa del Catastro Nacional.

I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:



I.1.6. SERVICIOS

En cumplimiento con lo establecido por la ley 150-14, la Dirección General de Catastro Nacional ofrece los servicios siguientes:

- **Certificación de Inscripción de Inmueble:** Es el documento emitido por la DGCN posterior al Certificado de Inscripción Catastral, en que se describen los datos relativos al inmueble inscrito, así como la fecha de inscripción y las mutaciones realizadas.
- **Transferencia O Mutación Del Certificado De Inscripción Catastral:** Todo cambio que surja respecto a los aspectos físico, jurídico o económico de una unidad catastral, deber ser debidamente inscrito en la DGCN.
- **Expedición De Duplicado Por Pérdida O Deterioro Del Certificado De Inscripción Catastral:** Es una copia fiel y conforme al Certificado de Inscripción Catastral original, emitido por la DGCN a solicitud del titular catastral en caso de pérdida o deterioro.
- **Solicitud de Avalúo de Inmuebles:** Es la determinación del valor catastral de un inmueble, acorde con las características y condiciones del mismo.
- **Avalúos para la Instalación de Estación de Servicios de Combustibles:**
Con la finalidad de obtener el valor oficial de los terrenos donde se instalarán estaciones de expendio de combustibles.
- **Certificación de No Inscripción de Inmueble:** Es el documento emitido por el Catastro Nacional, en el que hace constar que en sus archivos no existen inmuebles inscritos a favor de una persona.
- **Inscripción de Inmuebles Amparados con Certificado de Título**
Consiste en poner a la disposición de los ciudadanos la incorporación de un inmueble al Catastro Nacional, donde se hace constar los datos fiscos, jurídicos y económicos del mismo.
- **Inscripción de Mejora No Amparada con Certificado de Título**
Consiste en poner a la disposición de los ciudadanos la incorporación de un inmueble al Catastro Nacional, donde se hace constar los datos fiscos, jurídicos y económicos del mismo.
- **Certificación de Avalúo:** Consiste en entregar un documento que certifique el valor del avalúo junto con los datos de las áreas construidas y de terreno.
- **Ubicación de Inmueble por Designación Catastral:** Consiste en entregar un documento que contenga datos que sirven para identificar cada parcela objeto de registro, y que vincula el certificado de título con su correspondiente plano de mensura, a su vez, describe gráficamente el inmueble.

I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas)

Foco I: Fortalecimiento Institucional

Objetivo General

Establecimiento de una cultura institucional que facilite el logro de los objetivos estratégicos, con un sistema de compensación que garantice la equidad interna y la competitividad externa, integrando las acciones individuales, desarrollando iniciativas que fomenten el trabajo en equipo, la capacitación continua, el acceso a las oportunidades, la normalización de las labores a través de procedimientos y políticas internas, y la automatización de los procesos con la finalidad de mejorar los servicios ofrecidos al ciudadano.

Iniciativas Estratégicas

- (i-1) Fortalecimiento de la Gestión de los Recursos y el Talento Humano.
- (i-2) Diseño e implementación del programa de capacitación y desarrollo del personal.
- (i-3) Actualización del sistema de compensación y beneficios.
- (i-4) Fortalecimiento de la Cultura Institucional.
- (i-5) Fortalecimiento del Modelo de Gestión Institucional.
- (i-6) Adecuación y actualización de la infraestructura TIC.
- (i-7) Desarrollar un Plan de Gestión de Riesgos.
- (i-8) Adecuación de las áreas de las Oficinas de la Sede Central.
- (i-9) Renovación de la flotilla Vehicular.
- (i-10) Automatización de la Gestión documental.

Foco II: Mejora de los Procesos Técnicos Catastrales

Objetivo General

Modernizar el Catastro Nacional a través de tecnología innovadora en el proceso de gestión de la información que garantice la actualización oportuna de los datos físicos, jurídicos y económicos de los inmuebles que conforman el territorio.

Iniciativas Estratégicas:

- (i-1) Fortalecer el marco normativo de la valoración de inmuebles.
- (i-2) Mejora de la producción y la calidad de la Cartografía Catastral.
- (i-3) Creación e implementación de Geodatabase Catastral.
- (i-4) Mejoras en los procesos para la prestación de los Servicios Catastrales.

Foco III: Posicionamiento y Fortalecimiento de la imagen Institucional

Objetivo General

Desarrollar e implementar estrategias de comunicación interna y externa, que fortalezcan y posicionen la imagen de la Dirección General del Catastro Nacional.

Iniciativas Estratégicas:

- (i-1) Mejorar el posicionamiento del Catastro Nacional ante la ciudadanía.
- (i-2) Fortalecer la comunicación interna y externa.
- (i-3) Aumentar la interacción en las Redes Sociales.
- (i-4) Fortalecer el vínculo de la Dirección General del Catastro Nacional con otras organizaciones del Sector Público.

Foco 4: Integración de la Actividad Catastral en la República Dominicana

Objetivos Generales

Articular iniciativas que faciliten el proceso de mantenimiento de la información catastral, vinculando las actividades catastrales con entidades que producen datos

relevantes, a través de los sistemas de información, con la finalidad de homogeneizar el inventario, de automatizar el acceso oportuno para el desarrollo de las políticas públicas del Estado.

Iniciativas Estratégicas:

(i-1) Consolidación de la información Catastral que producen las instituciones gubernamentales.

(i-2) Creación de base de información clasificando las unidades catastrales con enfoque fiscal y social.

(i-3) Creación de mecanismos de interoperabilidad institucional.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

Entre las principales fortalezas que se observan en la institución se citan las siguientes:

- La institución desarrolla su nuevo marco normativo de misión visión y valores. La DGCN es dirigida con un horizonte estratégico claramente definido, orientado al cumplimiento de sus atribuciones legales y bajo un esquema altamente participativo. Del mismo modo ha asegurado la comunicación de este marco estratégico de forma amplia, abarcando los Grupos de Interés.
- Para la gestión de la organización, su rendimiento y mejora continua, la DGCN ha realizado una propuesta de estructura adecuada que contribuye a la consecución de las metas y objetivos. Esta estructura de gestión abarca desde la estructura organizativa, hasta la gestión por procesos.
- La institución cuenta con su mapa de procesos aprobado, el cual permite identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. Además, elaboró su mapa de producción, el cual permite a la organización identificar cuáles son los servicios que brinda al ciudadano, sus requisitos y a quiénes están orientados dichos servicios.
- Se ha diseñado e implementado softwares de acuerdo a las necesidades de las áreas funcionales de manera que éstas agilicen sus procesos. De igual forma, se han obtenido recertificaciones por parte del Departamento de Tecnologías de la información, tales como las A2, A3, E1 y E.
- La DGCN promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre sus líderes y colaboradores.

- La DGCN promueve una cultura de aprendizaje y anima a los empleados a ampliar sus competencias. La institución desarrolla programas de capacitación por competencias. Consisten en proporcionar competencias por trimestre, de esta manera se incorpora nuevas distinciones en el comportamiento organizacional y se fomenta el crecimiento del individuo.
- Los planes operativos de la DGCN están basados en ponderaciones de peso y sólo incluyen las iniciativas estratégicas.
- Igualmente, la DGCN considera el impacto medioambiental en el diseño de sus estrategias incorporando en sus planes operativos, la ejecución de las políticas de responsabilidad social y gestión ambiental, que está articulada con los órganos responsables del cuidado del medio ambiente en la República Dominicana.
- A través del tiempo, ha logrado establecer lazos de confianza entre el personal colaborador, los líderes y gerentes de la institución. Así mismo, ha realizado distintas iniciativas para gestionar de manera más efectiva la política de gestión de recursos humanos.
- En atención a la naturaleza de las operaciones que realiza la DGCN, las alianzas más relevantes para ella, son las vinculadas a los inmuebles y terrenos del Estado. Este elemento es de tal importancia, que el mismo ha sido considerado como uno de los objetivos estratégicos del foco del 4 PEI 2021-2024: “Consolidación de la información Catastral que producen las instituciones gubernamentales.”
- El marco de trabajo para recoger ideas, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes está definido por los siguientes componentes: 1) la política de comunicación; 2) el Manual de Organización y Funciones, que define el objetivo general de una unidad organizacional, destinada exclusivamente al servicio institucional.
- La DGCN asegura la transparencia de su funcionamiento. En el portal web son publicadas las memorias anuales, que muestran en el desempeño institucional para el período definido.

2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

A grandes rasgos se puede observar que las áreas responsables de liderar los procesos de mejora institucional son las áreas de Planificación y Desarrollo, El Departamento de Recursos Humanos y el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación. No obstante, todas las áreas juegan un papel fundamental en la consecución de los objetivos institucionales, la promoción de una cultura de calidad y mejora continua.

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

2.2.1.1. LIDERAZGO

- No se evidencia indicadores de objetivos para todos niveles y áreas de la organización desglosados por grupos de interés.
- Actualizar el manual de identidad visual según la nueva línea gráfica del Ministerio de Hacienda.
- Mejorar la plataforma de correo electrónico.
- No se evidencia desarrollo de análisis de definición de las necesidades de los empleados.
- No se evidencia desarrollo de un concepto específico de marketing.

2.2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Hemos identificado que con los cambios surgidos en los últimos tiempos es importante que se amplíen los métodos y formas de comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización.

2.2.1.3. PERSONAS

- Manual de Descripción de Puestos está en proceso de actualización, una vez aprobada la propuesta de estructura por los órganos rectores, así como el proceso de valoración de los cargos, lo que permitió desarrollar y aprobar una nueva escala salarial.
- No se evidencias planes de concordancia
- La institución no cuenta con planes para personal desfavorecidos o con discapacidad

2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSO

- No se evidencia identificado alianzas APP
- No se han explorado las posibilidades de las agencias de colocación.

2.2.1.5. PROCESOS

- No se evidencia integración en el Sistema con los socios claves.

2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No tenemos evidencias documentadas sobre los estándares de calidad de los productos y servicios, estamos en proceso de elaboración de nuestra carta compromiso al ciudadano.

- No hemos definido el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios.
- No tenemos evidenciadas la implementación de sugerencias.
- No hemos revisado periódicamente las necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen de los grupos de interés.

2.2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

No se observan oportunidades de mejora.

2.2.2.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se evidencia medición del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.
- No se evidencia medición del enfoque hacia cuestiones medioambientales
- No se evidencia medición del impacto sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.
- No se evidencia medición del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.
- No se evidencia medición de percepción de la participación en la comunidad.
- No se evidencia actividades de actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.
- No se evidencia apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas
- No se evidencia intercambio productivo de conocimientos e información con otros.
- No se evidencia resultados de la medición de la responsabilidad social.

2.2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se evidencia resultados del benchmarking.
- No se evidencia resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

Las oportunidades analizadas en el período señalado que deben ser monitoreadas para lograr los resultados esperados son:

- Retrasos en el proceso de presentación de las informaciones de avance en ejecución de la actividad para ser integradas en el informe consolidado de monitoreo.
- Falta de Recursos Presupuestarios para el cumplimiento de la misma.
- Disminución en las labores por el incremento de la pandemia, representó un obstáculo al momento de la evaluación de muchos de los elementos de los criterios de resultados.

Por ser estas mediciones de naturaleza descriptiva o mediciones de percepción, no se tuvieron las condiciones para la realización de las mismas. Es el mismo caso de las acciones relacionadas a la responsabilidad social. La DGCN para garantizar la seguridad de sus colaboradores, no ha realizó ningún tipo de labor social a la fecha de este informe.

Esperamos que el análisis y las recomendaciones que se han expresado en este Informe no solo sirvan de base para futuros planes, sino que garanticen la conclusión de aquellas acciones parcialmente cumplidas, y la reincorporación de las acciones no cumplidas a los resultados del informe final del Autodiagnóstico Institucional (CAF).

4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA