



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA
DOMINICANA

**ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Santo Domingo

Julio de 2021

Contenido

Resumen Ejecutivo	3
Aspectos Generales.....	4
Misión.....	5
Visión	5
Valores	5
Base Legal	5
Estructura Organizativa	6
Servicios	7
Síntesis del Plan Institucional	8
Resultados del Proceso de Autoevaluación.....	12
Principales fortalezas identificadas.	12
Áreas que impulsan a la mejora institucional.....	12
Áreas de mejora en los criterios facilitadores.....	12
Áreas de mejora en los criterios de resultados.....	13
Conclusiones y lecciones aprendidas... ..	14
Anexo... ..	14

Resumen Ejecutivo

En el marco de cumplimiento al decreto 211-10, de aplicación del modelo CAF en las instituciones públicas, el Ministerio de Administración Pública ha realizado el autodiagnóstico como ejercicio para la mejora continua de sus procesos.

Para realizar este proceso, se ha distribuido entre los miembros del comité de Calidad, las asignaciones correspondientes, con la finalidad de recopilar las informaciones y evidencias para el análisis en conjunto, tomando como base los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de Evaluación. Por consiguiente, se identificaron puntos fuertes y áreas de mejora de la institución, así como también buenas prácticas implementadas.

Dentro de los puntos fuertes se ha evidenciado la capacidad del liderazgo para, de la mano con el personal, desarrollar y renovar un pensamiento estratégico (misión, visión y valores), cuya operatividad es gestionada a través de planes y programas coherentes. La ejecución de estos planes y programas ha sido eficaz, a pesar de los estragos provocados por la Pandemia COVID-19, gracias en gran medida a los procesos y mecanismos de seguimiento y medición utilizados.

Las más notorias debilidades identificadas, han estado vinculadas a aspectos relacionados gestión sistemática de las alianzas con las partes interesadas relevantes para la institución y la responsabilidad social. De igual forma la pandemia COVID-19 tuvo significativo impacto, limitando la capacidad para avanzar en el logro algunos resultados.

Aspectos Generales

1.1 Misión

Contribuir al fortalecimiento, la innovación y modernización de la Administración Pública; a través de la racionalización y eficiencia de los organismos públicos, la profesionalización de los servidores públicos y el impulso a la calidad en la gestión de los servicios.

1.2 Visión

Ser reconocido como órgano rector del fortalecimiento institucional y la profesionalización de la función pública, por nuestros aportes a la consolidación de una Administración Pública efectiva, racional e innovadora capaz de brindar servicios de calidad.

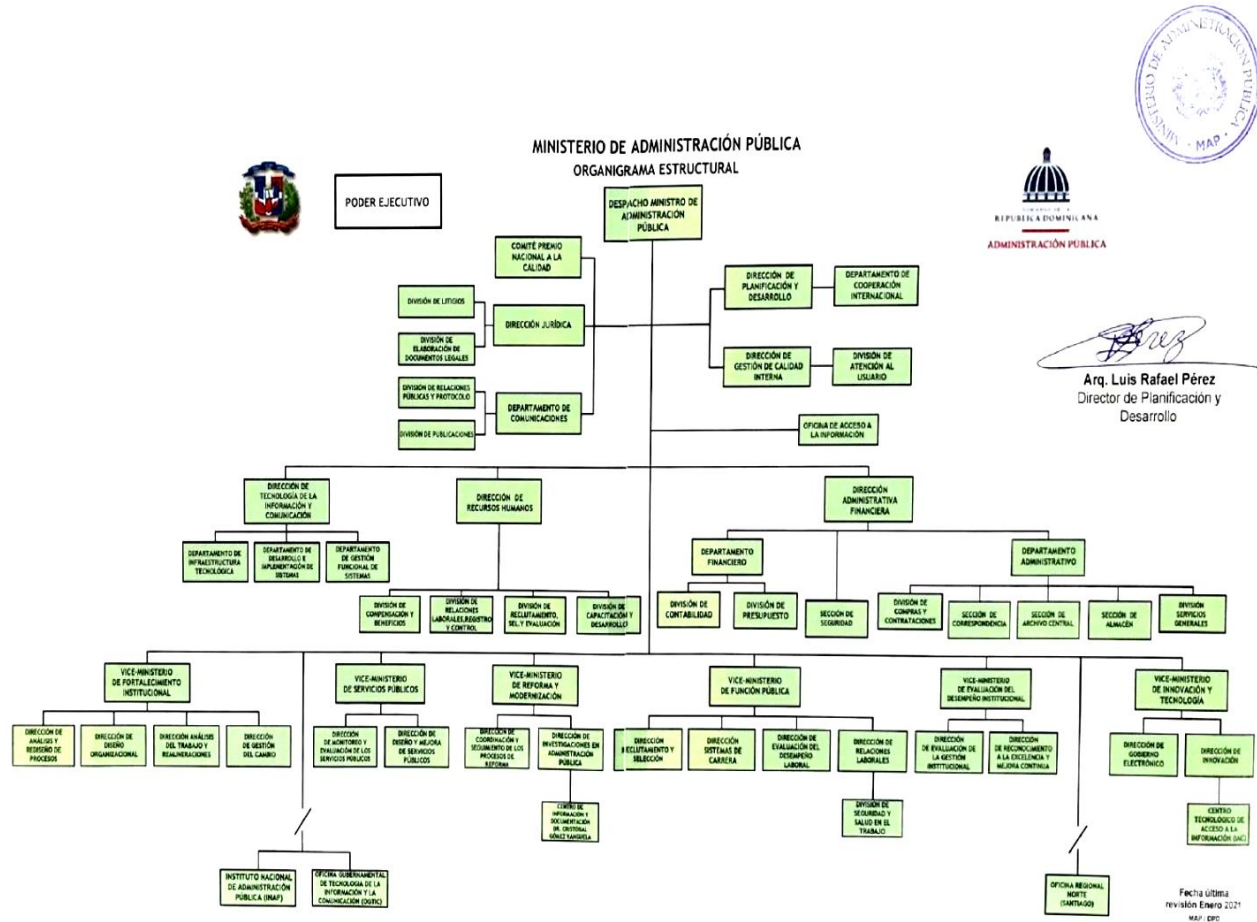
1.3 Valores

- Vocación de servicio.
- Calidad.
- Innovación.
- Transparencia.
- Integridad.

1.4 Base Legal

- Constitución Política de la República Dominicana.
- Ley 247-12 Orgánica de Organización de la Administración Pública.
- Ley 107-13 Sobre Derechos y Deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública y de Procedimiento Administrativo.
- Ley 105-13 Sobre Regulación Salarial para el Sector Público.
- Ley 41-08 y sus reglamentos.
- Reglamento Núm. 251-15 De Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública.
- Reglamento Núm. 527-09 Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial.
- Reglamento Núm. 525-09 De Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y Funcionarios de la Administración.
- Reglamento Núm. 524-09 De Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública (Derogado por el Reglamento 251-15).
- Reglamento Núm. 523-09 Relaciones Laborales en la Administración Pública.
- Así como otros requisitos legales aplicables.

1.1.5 Estructura Organizativa



1.1.6 Servicios

SERVICIO
Resolución de conflictos en comisión de personal
Emisión de cálculos de beneficios laborales
Cálculo del bono por desempeño
Registro de asociaciones de servidores públicos
Registro de comités gestores de Asociación de Servidores Públicos
Emisión de Opinión sobre Régimen Laboral
Gestión de pago Bono por Desempeño
Gestión para Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo en la Administración Pública (Salud Ocupacional)
Consultas respecto a relaciones laborales en el servicio público
Carga de Evidencias del SISMAP
Trámite de evidencias para carga al SISMAP poder ejecutivo y el municipal
Asistencia técnica para la elaboración del Plan de Mejora Institucional
Asistencia técnica para la autoevaluación con el Modelo CAF
Aplicación de encuesta de clima organizacional
Asesoría técnica para la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana
Ofrecimiento de Información bibliográfica (presencial, telefónica, fax e internet) a los usuarios
Envío gratuito de publicaciones del MAP (Leyes, Decretos, Resoluciones, Manuales, Instructivos)
Préstamos de salones del IAC
Opiniones técnicas en temas de reclutamiento y selección y/o evaluación del desempeño
Talleres sobre evaluación del desempeño
Aplicación en concursos a través de CONCURSA
Asistencia técnica en la elaboración de carta compromiso
Asistencia técnica en documentación de proceso
Asistencia técnica en simplificación de trámites
Implementación y mantenimiento del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)
Aprobación de movimientos de servidores públicos (comisión de servicio)
Solicitud de talleres de la Ley No 41-08 de Función Pública
Certificación de estatus de Carrera

SERVICIO
Aprobación de movimientos de servidores públicos (licencias)
Revisión y validación de manuales de cargos institucionales
Orientación en materia salarial
Asesoría para el diseño de carreras especiales
Rediseño de estructura organizativa
Asesoría para realización de concursos públicos
Aprobación Carta Compromiso al Ciudadano
Aprobación de concursos para cubrir cargos vacantes de Carrera Administrativa
Aprobación de Movimientos de Servidores Públicos (Promoción)
Aprobación de Movimientos de Servidores Públicos (Traslado)
Asesoría de Reglamentos
Asesoría en el Diseño de Estructuras Organizativas
Asesoría en la elaboración de Manuales de Organización y Funciones.
Asesoría en la Implementación del Modelo Marco Común de Evaluación (CAF).
Asesoría y acompañamiento en la aplicación de encuesta de Clima y Cultura Organizacional
Diagnóstico de la Función de Recursos Humanos
Donación de Material Bibliográfico
Emisión de nombramiento provisional para cubrir período probatorio de personal que ingresan por vía de concurso
Otorgamiento de estatus de carrera a personal que ingresa por vía de concurso.
Otorgamiento de Medalla al Mérito
Postulación a Concursos Públicos para ocupar cargos de Carrera Administrativa General.
Postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público.
Préstamo de Material Bibliográfico
Revisión y opinión sobre anteproyectos de decretos y leyes que proponen modificar la macro estructura del Poder Ejecutivo.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

El Ministerio de Administración Pública se encuentra actualmente liderando el amplio proceso de reforma de la Administración Pública, promoviendo las acciones prioritarias para lograr un Estado eficiente y transparente apuntado en la Estrategia Nacional de Desarrollo. Una reforma que guarda relación con la organización de la Administración Pública y la gestión de los Recursos Humanos públicos, gira en torno a tres grandes puntos de atención, con la calidad como eje principal inspirador, en tanto que representa un compromiso con los ciudadanos, las instituciones y los servidores públicos:

- La profesionalización del servicio público y el fortalecimiento institucional como áreas clave para regular las relaciones de trabajo en el Sector Público.
- La utilización de modelos de excelencia en la gestión a efectos de establecer una cultura de la calidad y la mejora continua en la administración pública, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios públicos a los ciudadanos.
- La aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la gestión de los recursos humanos.

ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO DEL MAP

El Ministerio de Administración Pública se plantea tres (3) grandes ejes estratégicos para el período 2020-2024, dentro de estos ejes se concretan siete (7) objetivos estratégicos y estos en veintinueve (29) diferentes estrategias. Estas estrategias constituyen la base para la planificación operativa, pues de cada una de ellas articulan resultados esperados y productos orientados a la consecución de logros que permitan avanzar hacia los distintos objetivos que se han fijado.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1.1. Impulsar la calidad y la mejora continua de los servicios públicos, a fin de satisfacer los requerimientos y expectativas de los usuarios.

1.2. Innovar permanentemente la gestión pública, en base a la investigación y la tecnología.

1.3. Desarrollar el Gobierno Electrónico, disminuir la burocracia y hacer más eficiente la Administración Pública.

2.1. Promover la profesionalización de la función pública con vistas a mejorar la capacidad de respuesta.

3.1. Modernizar la organización y el funcionamiento de la Administración Pública.

3.2. Promover y orientar los procesos de reforma y modernización del Estado, tanto general como sectoriales.

3.3. Impulsar el desarrollo de la gestión local con miras al fortalecimiento de su autonomía política y administrativa.

ESTRATEGIAS

1.1. Impulsar la calidad y la mejora continua de los servicios públicos a fin de satisfacer los requerimientos y expectativas de los usuarios.

- 1.1.1. Promover la aplicación de modelos de gestión de calidad y orientación a resultados proporcionando guías, pautas y procedimientos.
- 1.1.2. Aplicar la evaluación de la gestión institucional, a través de mecanismos que contribuyan elevar los indicadores de eficacia y eficiencia.
- 1.1.3. Fomentar la mejora de la calidad de los servicios públicos a través del establecimiento de estándares de atención y la simplificación de trámites.
- 1.1.4. Estimular la comunicación e interacción con la ciudadanía, para empoderarla de sus derechos y deberes, con relación a la Administración Pública, y que sea capaz de identificar con objetividad las fortalezas y debilidades en los servicios que reciben de las instituciones para impulsar mejoras en la prestación de los mismos.
- 1.1.5. Incentivar la extensión y consolidación de las mejores prácticas.
- 1.1.6. Asegurar la calidad y efectividad de los servicios del MAP a través del fortalecimiento de la gestión, el desarrollo institucional y mejora continua.
- 1.1.7. Consolidar la transparencia y orientación a resultados estructurando y fortaleciendo el monitoreo y la evaluación de la gestión del desempeño institucional.

1.2. Innovar permanentemente la gestión pública, en base a la investigación y la tecnología.

- 1.2.1. Contribuir a la difusión del conocimiento en temas sobre gestión pública y derecho administrativo.
- 1.2.2. Ejecutar proyectos de investigación orientados a innovar la gestión pública.
- 1.2.3. Promover la participación de servidores públicos y ciudadanía en iniciativas innovadoras de los servicios y la Administración Pública.

1.3. Desarrollar el Gobierno Electrónico, disminuir la burocracia y hacer más eficiente la Administración Pública.

- 1.3.1. Diseñar, ejecutar y evaluar políticas, planes y estrategias de automatización de los sistemas de la información y los procedimientos administrativos acordes con las tecnologías de informática y telemática.

2.1 Promover la profesionalización de la función pública con vistas a mejorar la capacidad de respuesta.

- 2.1.1. Facilitar al Servicio Civil y los Sistemas de Carrera, favoreciendo la cohesión y la estandarización de puestos.
- 2.1.2. Dotar a la Administración Pública de personal idóneo respetando la meritocracia a través de Concursos Públicos de los cargos de Carrera Administrativa.
- 2.1.3. Promover la gestión homogénea, integrada y automatizada de procesos institucionales y de gestión de los Recursos Humanos, basada en medición, monitoreo y evaluación sistemática.
- 2.1.4. Incrementar las capacidades de planificación y gestión de las Oficinas de Recursos Humanos.
- 2.1.5. Consolidar la gestión de los Recursos Humanos en base al cumplimiento de las normas de Función Pública y modernización del Estado.
- 2.1.6. Impulsar y promover la Metodología de Evaluación del Desempeño Laboral por Resultados y Competencias.
- 2.1.7. Promover la formación y capacitación de servidores públicos focalizando los servidores de carrera.

3.1. Modernizar la organización y el funcionamiento de la Administración Pública.

- 3.1.1. Refundar la Macroestructura del Poder Ejecutivo evitando solapamientos, duplicidades y promoviendo la articulación entre los organismos.
- 3.1.2. Promover la eficiencia y flexibilidad de las Estructuras Organizativas.
- 3.1.3. Mantener un sistema de información actualizado acerca de la Macroestructura del Poder Ejecutivo, naturaleza, atribuciones y Estructura de los Organismos que la conforman.
- 3.1.4. Generar información confiable y oportuna en el conocimiento en el Sector Público.
- 3.1.5. Promover la implementación de planes de acción de mejoras del Clima y Cultura Organizacional en los Organismos, para eficientizar la Administración Pública.
- 3.1.6. Fortalecer los sistemas de gestión, con especial atención a los sectores definidos como prioritarios.
- 3.1.7. Promover la igualdad de género en los puestos de Administración Pública y en los mandos directivos, así como en todo el ámbito de la función pública.

3.2 Promover y orientar los procesos de reforma y modernización del Estado, tanto general como sectoriales.

- 3.2.1. Impulsar la aprobación de nuevas normas relacionadas con la Administración Pública y la readecuación de otras vigentes.
- 3.2.2. Conducir y participar en los distintos procesos de reforma y modernización institucional.

3.3. Impulsar el desarrollo de la gestión local con miras al fortalecimiento de su autonomía política y administrativa.

- 3.3.1. Desarrollar las articulaciones y coordinaciones necesarias con los órganos y entes del Gobierno así como los organismos de la sociedad civil, con miras a impulsar los procesos de reforma y la mejora de la calidad de los servicios.
- 3.3.2. Acompañar a los Gobiernos Locales en los procesos de fortalecimiento institucional, capacitación y de profesionalización.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

El Ministerio de Administración Pública, logró un nivel de ejecución altamente eficaz de su Plan Operativo Anual (POA) 2020 y de su plan de mejora institucional, a pesar de que el anterior período estuvo marcado por varios acontecimientos, tales como los cambios de autoridades presidenciales y municipales, las limitaciones o cierre de operaciones presenciales como consecuencia de la pandemia de la Covid-19. Esto evidencia buena capacidad institucional para responder de forma eficaz a los cambios del contexto y sus impactos. En este punto es importante resaltar el aporte positivo que tuvo la alta dirección institucional a fin de proveer el liderazgo estratégico, los recursos y el enfoque necesario lograr altos niveles de desempeño.

Otro aspecto destacable durante el año 2020 fue el aumento considerable en la demanda de los servicios del ministerio por parte de los usuarios (instituciones, servidores públicos y ciudadanos). Como estrategia para dar cobertura eficaz a dicho incremento en la demanda de servicios, se impulsó el desarrollo y uso de las plataformas digitales.

¹ Informe del POA 2020, Ministerio de Administración Pública

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

En el ejercicio de priorización de las áreas de mejoras, se han establecido tentativamente las siguientes.

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

I. LIDERAZGO

Esta área no presentó debilidades evidentes.

II. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No se involucra a todos los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia. No se evidencia el desarrollo de una política de innovación.

Se debería fortalecer la gestión planificada y controlada de los cambios, a fin de evaluar oportunamente su impacto sobre la integridad de los sistemas, y la eficacia de los procesos.

III. PERSONAS

Se requiere el funcionamiento de la Unidad de Género y la una estadística de los registros de participación de los empleados por actividades realizadas.

No se evidencia criterios estandarizados para promoción o crecimiento dentro de ciertos cargos, o crecimiento salarial dentro de los rangos establecidos en la escala.

Se debe fortalecer la estrategia de acompañamiento a nuevo personal, sobre todo con niveles de supervisión o responsabilidades de liderazgo (mentoría, asesoría, otros).

IV. ALIANZAS Y RECURSOS.

Es necesario tener en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad. Se debe desarrollar una estrategia integral de gestión del conocimiento. No se evidencia el desarrollo de una política integral para gestionar reciclado seguro.

V. Procesos

Se debe fortalecer el enfoque de medición por resultados y la aplicación de mecanismos más eficaces para de seguimiento y medición.

Se deben ampliar y diversificar las iniciativas para involucrar a usuarios y otros grupos de interés en el diseño y mejora de los servicios.

Se deben ampliar las iniciativas dirigidas promover la accesibilidad a los servicios de la institución. No se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.

2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

VI. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

Se debe realizar estudio que ofrezca información actualizada sobre la percepción social o de valoración de la imagen global y reputación pública de la institución.

Se deben desarrollar modelo de atención al usuario, que incluya definición y seguimiento al protocolo sobre atención personal, telefónica y por otros medios. Se requiere establecer indicadores de género para los clientes.

VII. Resultados en las personas.

Se deben desarrollar acciones que favorezcan elevar la valoración del personal sobre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.

Es necesario la medición de la responsabilidad Social de la organización. Se requiere la medición de la apertura de la organización para el cambio y la innovación.

VIII. Resultados de responsabilidad social.

Es necesario medición de la reputación de la organización. Se debe conocer el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios.

IX. Resultados clave de rendimiento.

Se debe presentar indicadores de impacto en la sociedad. Se debe conocer los resultados de la implantación de las reformas del sector público.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La autoevaluación realizada previamente por el equipo determinó áreas de mejora, asimismo se plantearon las actividades para dar soluciones a estas y con la participación interactiva de los miembros del comité evaluador se lograron establecer los objetivos de cada una de estas.

El camino a la excelencia es un proceso continuo, y la aplicación de modelos de calidad y excelencia debe ser considerada como una ruta de transformación permanente que requiere el fortalecimiento de la cultura de calidad y la promoción de participación de todos los actores.

Cada ciclo es un aprendizaje y una adaptación a la evolución que va teniendo la organización en sus tendencias de gestión, un alineamiento a los valores institucionales, las normas éticas y las buenas prácticas que permitirán a la agencia ir perfeccionándose y acercándose a la excelencia en la entrega de su servicio y la satisfacción de sus usuarios.

4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2020