



MINISTERIO ADMINISTRATIVO

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

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



AGOSTO 2021

**COMITÉ DE CALIDAD INSTITUCIONAL
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIVISIÓN DE CALIDAD EN LA GESTIÓN**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. ASPECTOS GENERALES.....	3
1.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	3
1.1.1 MISIÓN.....	3
1.1.2 VISIÓN.....	3
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES	3
1.1.3 BASE LEGAL.....	4
1.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	5
1.1.5 SERVICIOS	5
1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	6
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	7
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	7
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	7
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	7
CRITERIO 1. LIDERAZGO.....	7
CRITERIO 2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA	8
CRITERIO 3. PERSONAS.....	8
CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS	8
CRITERIO 5. PROCESOS	9
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	10
CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES	10
CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	11
CRITERIO 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	12
CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO	12
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	13
4. ANEXOS.....	13

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe de autoevaluación institucional, está basado en la guía de autodiagnóstico (CAF) por sus siglas en inglés (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- el cual aborda y permite el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización.

Previo a la realización de dicho Autodiagnóstico los miembros del Comité de Calidad, fueron sensibilizados en el modelo, y desde la División de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo. La metodología utilizada para la formulación de la autoevaluación partió de la identificación de las áreas claves incidentes en cada uno de los criterios y subcriterios, y la delegación de responsabilidades dentro de los miembros del comité de autoevaluación para la recopilación de datos y evidencias. Luego de agrupar la información levantada fue revisada por el comité.

A continuación, se presenta la síntesis del plan estratégico institucional (PEI 2021-2024), las fortalezas destacadas en esta evaluación interna y las áreas de mejora que serán orientadas en conjunto a las estrategias definidas, a la vez que favorece a la identificación y conocimiento buenas prácticas emprendidas en la institución.

1. ASPECTOS GENERALES

El Ministerio Administrativo de la Presidencia, es una entidad que tiene por finalidad supervisar y coordinar todas las actividades de apoyo administrativo que conlleve el despacho de los asuntos a cargo de la Presidencia de la República, así como asegurar el buen funcionamiento de las dependencias a su cargo.

1.1 MARCO INSTITUCIONAL

1.1.1 MISIÓN

Ofrecer apoyo administrativo transparente y eficiente a las ejecutorias de la Presidencia de la República.

1.1.2 VISIÓN

Ser el Ministerio modelo de gestión en la administración pública a favor de la ciudadanía.

1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

Los valores son los principios, virtudes o cualidades que deben caracterizar al personal de la institución.

- **Integridad:** Mostramos una adecuada conducta ética pública y privada de modo tal que las acciones y palabras sean honestas y dignas de credibilidad para fomentar una cultura de confianza y verdad.
- **Transparencia:** Ejecutamos de forma transparente las actividades que realiza, las cuales son de carácter público y deben ser accesibles al conocimiento de toda persona física o jurídica.
- **Innovación:** Desempeñamos nuestras funciones utilizando de manera creativa las herramientas con las que cuenta para ello.
- **Compromiso:** Tenemos conciencia de cumplir con el logro de los objetivos planteados en los tiempos establecidos, con profesionalidad, responsabilidad y lealtad a la institución.
- **Inclusión:** Entre nosotros y con la sociedad, actuamos sin importar la condición física, cultural, de género o social, con todo aquello que le rodea en igualdad de condiciones, teniendo los mismos derechos y oportunidades en el marco del respeto de los derechos humanos.

1.1.3 BASE LEGAL

- **Ley Núm. 685-27, de fecha veintiséis (26) de junio de mil novecientos veintisiete (1927):** Que crea la Secretaría de Estado de la Presidencia, la cual establece las atribuciones iniciales del MAPRE.
- **Ley Núm. 10-65, de fecha ocho (8) de septiembre de mil novecientos sesenta y cinco (1965):** Que suprime la Secretaría de Estado de la Presidencia, y crea un Secretariado Administrativo y un Secretariado Técnico de la Presidencia.
- **Ley Núm. 450-72, de fecha veintinueve (29) de diciembre de mil novecientos setenta y dos (1972):** Que crea la Secretaría de Estado de la Presidencia, la cual está integrada por el Secretario de Estado de la Presidencia, el Secretario Administrativo de la Presidencia y el Secretario Técnico de la Presidencia. En el artículo 3 establece en referencia a las atribuciones y funciones de las mismas, Art. 3.-El Secretario Administrativo de la Presidencia y el Secretario Técnico de la Presidencia continuaran ejerciendo las atribuciones y funciones que les acuerdan las Leyes Nos. 10, del 8 de septiembre de 1965 y 55, del 22 de noviembre de 1965, las cuales quedan modificadas en cuanto sea necesario.
- **Decreto Núm. 153-82, de mil novecientos ochenta y dos (1982):** Que aprueba el reglamento orgánico de la Secretaría de Estado de la Presidencia y en el mismo se establece la estructura orgánica del Secretariado Administrativo y las atribuciones del Secretario Administrativo de la Presidencia.
- **Decreto Núm. 144-10, de fecha trece (13) de marzo de dos mil diez (2010):** Que designa a la máxima autoridad del Secretariado Administrativo de la Presidencia es propuesto como Ministro Administrativo.

- **Ley 147-17, de fecha dos (2) de mayo de dos mil diecisiete (2017):** Modifica el Artículo 18, de la Ley No. 247-12, de agosto del 2012, donde se establece que el apoyo administrativo del o la presidente de la República, estará a cargo del Ministerio Administrativo de la Presidencia pasando oficialmente la institución de Secretariado a Ministerio.
- **Decreto 211-10 de fecha quince (15) del mes de abril del dos mil diez (2010):** Declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación), en la Administración Pública. Así mismo constituye el Premio Nacional a la Calidad y se declara obligatorio la elaboración e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano.
- **Reglamento 273-13 de fecha trece (13) del mes de septiembre del dos mil trece (2013):** Establece el Reglamento mediante el cual se instituyen las normas básicas que regulan el Sistema de Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), en la Administración Pública, en atención a las disposiciones contenidas en el Numeral 15, del Artículo 8, de la Ley No. 41-08, de Función Pública y otras normativas afines.
- **Decreto 229-18 de fecha diecinueve (19) del mes de junio del año dos mil dieciocho (2018):** Establece el Programa de Simplificación de Trámites (PST) para la República Dominicana como un conjunto de acciones estratégicas, metodologías y herramientas tecnológicas esquematizadas.
- **Resolución 03-2019 de fecha dieciocho (18) del mes de enero del año dos mil diecinueve (2019):** Establece y define el proceso a seguir para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública, en cumplimiento con las normativas vigentes del sector público.

1.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), cuenta con: (16) Direcciones, (10) Departamentos, (28) Divisiones, (2) Secciones, en su estructura organizativa aprobada mediante la Resolución Núm. 2-2020, de fecha 13 de marzo 2020. (*Ver estructura organizacional en anexos*).

1.1.5 SERVICIOS

Por la naturaleza de nuestra institución el servicio prestado a ciudadanos/clientes del ministerio es el Servicio de Visitas Histórico Culturales (VHC) o conocidos también como Recorridos por el Palacio Nacional.

Estas son visitas se realizan con el objetivo de dar a conocer la Casa de Gobierno de la República Dominicana, su historia, arquitectura, composición y salones más importantes. (*Ver más información el portal web de MAPRE y el Observatorio Nacional de los Servicios Públicos*). Enlaces: <https://mapre.gob.do/servicios/> y <http://map.gob.do/Observatorio/Institucion.aspx>.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

• EJES, OBJETIVOS Y LINEAMIENTOS

Luego de ver el panorama actual y teniendo en cuenta el deber ser del MAPRE y hacia donde se quiere llegar. Se han definido tres Ejes estratégicos que marcaran la ruta para cumplir con los objetivos.



**Fortalecimiento
Institucional**

EE1



**Responsabilidad
Social e Inclusión**

EE2



**Desarrollo e Innovación
de los Servicios**

EE3

Estos ejes estratégicos profundizan la razón del ser, para alcanzar los objetivos y propósitos que registró el Ministerio en el próximo cuatrienio.

• OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

EE1 - Fortalecimiento Institucional

- OE1-1 Fortalecer la operatividad y capacidad interna del MAPRE.
- OE1-2 Robustecer los mecanismos de transparencia y control interno para garantizar el libre acceso a la información, rendición de cuentas y la actuación de ética de los (as) funcionarios (as).

EE2 – Responsabilidad Social e Inclusión

- OE2-1 Promover la igualdad de género en el ámbito laboral.
- OE2-2 Diseñar los planes que garanticen la inclusión y el cuidado del medio ambiente.

EE3 – Desarrollo e Innovación de los Servicios

- OE3-1 - Garantizar y dar respuesta oportuna a los servicios de la institución.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- ✓ La formulación y el desarrollo del marco estratégico de la misión, visión y valores del MAPRE, conducida con liderazgo de los planes, programas y proyectos, acordes a la Estrategia Nacional, y con lo evaluado en el proceso de levantamiento del Plan Estratégico Institucional.
- ✓ Conformación del comité de calidad institucional.
- ✓ El MAPRE establece y formaliza un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, certificado por la ISO 27001:2013.
- ✓ Conscientes de la importancia de modelar y mantener una cultura ética, nos mantenemos apegados a las normativas establecidas por la DIGEIG y compromiso por la transparencia institucional.
- ✓ El compromiso con la innovación es visible en toda la organización, siendo la innovación un valor y parte de los objetivos de la estrategia institucional.
- ✓ Se planifican los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.
- ✓ Promovemos una cultura de aprendizaje para estimular a que los colaboradores desarrollen competencias y se adapten a las nuevas demandas, a través del plan de capacitación anual.
- ✓ Integramos y contamos con comités que procuran el desarrollo de políticas de sostenibilidad y responsabilidad social.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO 1. LIDERAZGO

- **Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.**
No se observan áreas de mejora en este subcriterio.
- **Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**
No se observan áreas de mejora en este subcriterio.
- **Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**
No se observan áreas de mejora en este subcriterio.
- **Subcriterio 1.4. Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**
 - **Ej. 1:** Realizar análisis y/o monitoreos de necesidades y expectativas de los grupos de interés.

CRITERIO 2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- **Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

No se observan áreas de mejora en este subcriterio.

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

No se observan áreas de mejora en este subcriterio.

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

No se observan áreas de mejora en este subcriterio.

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

No se observan áreas de mejora en este subcriterio.

CRITERIO 3. PERSONAS

No se observan áreas de mejora en este criterio.

CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

- **Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

- **Ej. 3:** realizar controles, evaluaciones y revisiones, de resultados esperados e impacto de las alianzas sistemáticamente.
- **Ej. 4:** Identificar necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.

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

- **Ej. 2:** realizar encuestas de interacción con los ciudadanos/clientes, u otras acciones que incentiven la participación y colaboración para proceso de toma de decisiones más recurrentes. realizar publicaciones de promoción del Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias.

- **Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

No se observan áreas de mejora en este subcriterio.

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

No se observan áreas de mejora en este subcriterio.

- **Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

No se observan áreas de mejora en este subcriterio.

- **Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**
 - **Ej. 4:** Asegurar brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad. No se evidencian Visitas Histórico-Culturales abiertas a la comunidad /ciudadanos por motivo a las medidas tomadas por el COVID-19.

CRITERIO 5. PROCESOS

- **Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**
 - **Ej. 2:** Diseñar e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.
- **Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**
 - **Ej. 2:** Utilizar métodos innovadores para desarrollar los servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.
 - **Ej. 3:** Analizar y realizar mediciones de la gestión de género, para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de ciudadanos/clientes.
- **Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**
 - **Ej. 5:** Acuerdo de estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

○ **Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

Resultados de la percepción general de la organización:

- **Ej. 1:** No se evidencian encuestas o mediciones de la Imagen global de la organización y su reputación pública. Se debe realizar estudio/análisis que ofrezca información sobre la percepción social o de valoración de la reputación de la institución recientes.

Resultados de la percepción de los servicios y productos:

- **Ej. 5:** No se evidencian resultados de mediciones sobre la capacidad de la organización para la innovación recientes.
- **Ej. 6:** No se evidencian resultados de mediciones sobre la agilidad de la Organización.
- **EJ.7:** No se han realizado mediciones de digitalización en la Organización.

○ **Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento.**

Resultados sobre la calidad de los productos y servicios, recientes:

No se observan áreas de mejora en estos ejemplos.

Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad:

No se observan áreas de mejora en estos ejemplos.

Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación:

- **Ej. 2:** implementar sugerencias de mejora recibidas.
- **Ej. 3:** realizar mediciones/indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).

Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico:

No se observan áreas de mejora en estos ejemplos.

CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

○ Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción, por lo cual no se evidencian:

Resultados en relación con la percepción global de las personas.

- **Ej. 1:** realizar medición de la percepción de la imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).
- **Ej. 3:** realizar medición de la percepción sobre la participación de las personas en las actividades de mejora.

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión. No se observan áreas de mejora en estos ejemplos.

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo.

No se observan áreas de mejora en estos ejemplos.

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales. No se observan áreas de mejora en estos ejemplos.

○ Subcriterio 7.2. Realizar mediciones del rendimiento (desempeño):

Resultados generales en las personas.

- **Ej. 1:** realizar monitoreo ni mediciones del rendimiento sobre Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas.
- **Ej. 2:** realizar medición del rendimiento sobre el nivel de participación en actividades de mejora.
- **Ej. 4:** realizar medición del rendimiento sobre la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.
- **Ej. 4:** medir indicadores relacionados a con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).

Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

- **Ej. 2:** resultados de indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.
- **Ej. 4:** resultados respecto a frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

CRITERIO 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- **Subcriterio 8.1. Realizar mediciones de percepción en responsabilidad social.**
- **Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional:**
 - **Ej. 5:** realizar mediciones sobre el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

- **Subcriterio 9.1. Mediciones sobre resultados externos: servicios o productos y valor público, por lo cual no se evidencian:**
 - **Ej. 2:** mediciones de resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).
 - **Ej. 3:** mediciones de resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
 - **Ej. 4:** mediciones de grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
 - **Ej. 6:** mediciones o evaluaciones de resultados de innovaciones en servicios/productos.
- **Subcriterio 9.2. Mediciones sobre resultados internos: nivel de eficiencia, por lo cual no se presentan evidencias de resultados en:**
 - **Ej. 3:** realizar Benchmarking / Benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).
 - **Ej. 4:** realizar mediciones de la eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

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

Cada año el MAPRE, realiza la autoevaluación (CAF), la cual permite a la institución conocer e identificar sus fortalezas y áreas de mejora continua. Al concluir el proceso de autodiagnóstico como parte de las acciones de Gestión de la Calidad, bajo el Marco Común de Evaluación (CAF) se observan cambios en el proceso de planificación estratégica y gestión de las personas, se mantiene la mejora de procesos y algunos resultados claves para el ministerio que permiten resaltar las fortalezas en la gestión de procesos. El comité de calidad fue actualizado durante el mes de abril del presente año, y se ha ido capacitando e integrando, de igual modo a las posiciones que proveen los resultados oportunos del modelo y la autoevaluación, evidenciando el trabajo en equipo para su desarrollo.

En el presente informe se establecen los lineamientos que son requerido continuar fortaleciendo las áreas para cumplimiento de estos compromisos de calidad como lo son las Normas tecnológicas, el modelo CAF y la Norma ISO27001:2013, y así mismo continuar con la obtención de resultados cada vez más efectivos y de impacto a los ciudadanos/clientes y colaboradores de MAPRE.

4. ANEXOS

Anexo 1. Guía De Autoevaluación, julio 2021.

Anexo 2. Estructura Organizacional.