



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**Consejo Nacional de Población y Familia**

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

**Preparado por el Comité de Calidad**

**Coordinadora**

Licda. Jéssica Nina (Enc. División de Planificación y Desarrollo)

**Evaluador (es)**

Licda. Fidelina de la Cruz (Psicóloga)

Licda. María Estela Peña (Enc. División de Recursos Humanos)

Licda. Ana Cecilia Mora (Analista de Presupuesto)

Licda. Judith Bueno (Asesora Jurídica)

Licda. Mercedes Roa (Enc. Departamento de Educación, Comunicación y Promoción)

Sra. Lisibet Romano (Representante de la Oficina de Acceso a la Información)

Sr. Juan Manuel Joa (Analista de Sistema Informático)

Licda. Altagracia Díaz (Enc. Salud Sexual, Reproductiva y Violencia de Género)

**Santo Domingo, República Dominicana**

06 de Septiembre, 2021

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En el marco de cumplimiento al decreto 211-10, de aplicación del modelo CAF en las instituciones públicas, el Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA) es un órgano creado mediante Decreto No. 2091 en el año 1968, adscrito al Ministerio de Salud Pública, con la finalidad de estudiar, investigar, analizar todo lo relacionado con el crecimiento, movilidad y proyección poblacional del país.

El CONAPOFA ha realizado el autodiagnóstico como ejercicio para la mejora continua de sus procesos, distribuyendo entre los miembros del Comité de Calidad las asignaciones correspondientes, con la finalidad de recopilar las informaciones y evidencias necesarias para sustentar lo descrito en los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de Evaluación.

Estamos trabajando en la revisión de las políticas y procedimientos institucionales, agregando el valor de la simplificación de trámites para eficientizar los procesos de esta institución con eficacia, eficiencia y transparencia, cumpliendo en el año 2021 a cabalidad con la misión de objetivo estudiar, investigar, analizar y divulgar todos los aspectos vinculados con el crecimiento, movilidad y proyección de la población dominicana, mediante la ejecución de estudios e investigaciones, asesoría y asistencia técnica para avanzar en el logro de los resultados esperados.

## **I. ASPECTOS GENERALES**

### **I.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

#### **I.1.1. MISIÓN**

El Consejo Nacional de Población y Familia tiene como objetivo estudiar, investigar, analizar y divulgar todos los aspectos vinculados con el crecimiento, movilidad y proyección de la población dominicana, mediante la ejecución de estudios e investigaciones, asesoría y asistencia técnica. Constituyendo así la máxima autoridad para evaluar los fenómenos demográficos.

#### **I.1.2. VISIÓN**

Ser un organismo de referencia para la ejecución y diseño de las políticas de población y desarrollo del país, con reconocimiento social.

#### **I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES**

- Responsabilidad
- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Lealtad
- Integridad
- Igualdad de Género

#### **I.1.4. BASE LEGAL**

Decreto Núm. 2091, del 14 de febrero de 1968, Gaceta Oficial Núm. 9083, que crea al Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA), con su reglamento de Aplicación No. 4476/69.

## I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

### Unidades del Nivel Normativo o de Máxima Dirección

1. Consejo Directivo,
2. Despacho del Director,

### Unidades del Nivel Consultivo y Asesor

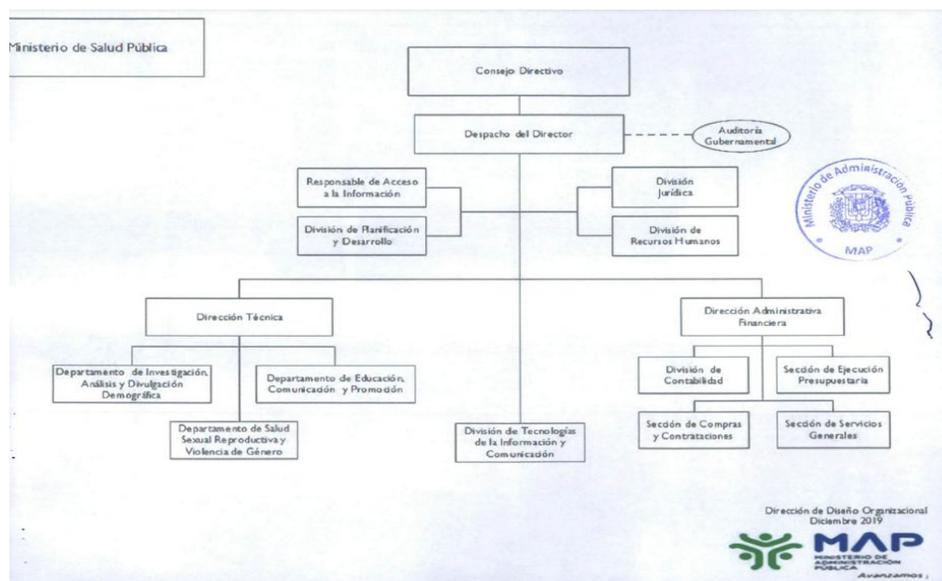
- Responsable de Acceso a la Información,
- División Jurídica,
- División de Planificación y Desarrollo,
- División de Recursos Humanos.

### Unidades del Nivel Auxiliar o de Apoyo

- División de Tecnologías de Información y Comunicación,
- **Dirección Administrativa Financiera, con:**
  - División de Contabilidad,
  - Sección de Ejecución Presupuestaria,
  - Sección de Compras y Contrataciones,
  - Sección de Servicios Generales,

### Unidades del Nivel Sustantivo u Operativo

3. **Dirección Técnica, con:**
  4. Departamento de Investigación, Análisis y Divulgación Demográfica,
  - Departamento de Educación, Comunicación y Promoción,
  - Departamento de Salud Sexual, Reproductiva y Violencia de Género,



I.1.6. SERVICIOS

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Acompañamiento técnico en recolección y procesamiento de datos municipales.	Capacitar equipos técnicos en la recolección y procesamiento de datos, estableciendo indicadores socioeconómicos municipales para ser utilizado en una adecuada planificación, tendente a la ejecución de políticas de población.	Carta de solicitud Presencial, Vía Correo Electrónico Institucional, Oficina de Acceso a la Información Pública (transparencia@conapofa.gov.do) y Servicio Línea *GOB / *462
Acompañamiento técnico en elaboración de estudios sociodemográficos.	Capacitar equipos técnicos en la elaboración de las proyecciones de población para la formulación y difusión de las investigaciones sociodemográfica, que sirvan en la planificación social.	
Capacitaciones sobre prevención y orientación en salud sexual y reproductiva.	Orientar a los ciudadanos sobre la salud sexual y reproductiva, desde una perspectiva de género con enfoque de derechos humanos, disminuyendo la incidencia de embarazos en adolescentes, previniendo las enfermedades de transmisión sexual (ETS) infecciones de transmisión sexual (ITS), el VIH y otras problemáticas de salud.	
Capacitación sobre orientación en vida familiar.	Contrarrestar los problemas sociales, rescatando los valores familiares combatiendo la violencia intrafamiliar para el mejoramiento de las condiciones de vida de la familia y la sociedad Dominicana.	
Capacitación sobre nutrición y salud.	Promover la salud, reduciendo el riesgo de desarrollar y controlar enfermedades específicas causadas por ingerir excesivamente o insuficiente ciertos alimentos.	

## **1.1 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.**

El Plan Estratégico Institucional del Consejo Nacional de Población y Familia (PEI-CONAPOFA) tiene como objetivo fundamental, facilitar la articulación y direccionalidad, hacia un mismo propósito, de todo el quehacer del CONAPOFA, permitiendo establecer las bases de acción para afrontar situaciones previsibles, a partir de la situación actual de la organización donde la planificación estratégica se considera una herramienta sumamente útil para crear un futuro, mediante un conjunto de estrategias programadas con la finalidad de conseguir un objetivo a mediano plazo, siendo una de sus características básicas la flexibilidad, puesto que si el entorno en que se están aplicando cambia, tanto las estrategias como las acciones han de poder ser modificadas. Es por ello, que este plan se elaboró mediante la realización de un ejercicio participativo, encabezado por su Director General, Subdirector, los Directores Departamentales, Encargados de Áreas e integración de representantes de los mandos medios.

Basado en estos enunciados se ha planteado pasar de un modelo estratégico a una guía de dirección estratégica, a fin de constituirse en el marco general que determine las acciones necesarias para impulsar los cambios requeridos. En ese contexto, el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 del CONAPOFA, constituye un documento de referencia que trazará la ruta a seguir durante los próximos cinco años, que ha sido elaborado siguiendo la metodología sugerida por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), Órgano Rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y del Ordenamiento y la Ordenación del territorio; formular la Estrategia de Desarrollo y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, incluyendo la coordinación necesaria a nivel municipal, provincial, regional, nacional y sectorial, para garantizar la debida coherencia global entre políticas, planes, programas de la República Dominicana, la cual plantea como punto de partida un análisis de situación, un análisis FODA, la definición del marco estratégico, constituido a su vez por la misión, visión y valores institucionales, para de ahí extraer las líneas, objetivos y productos estratégicos, con sus respectivos indicadores y supuestos.

Llegar a la concretización del PEI-CONAPOFA ha supuesto el desarrollo de un conjunto de acciones que sirvieron de base para asegurar su calidad y efectividad. La elaboración de este documento instituye el punto de partida para la incorporación de la planeación estratégica institucional como una función dinámica y permanente de nuestro Consejo, que serán desarrolladas a través de las siguientes líneas estratégicas y objetivos:

### **Línea Estratégica 1: Liderazgo Organizacional.**

**Objetivo Estratégico.** Consolidar el rol del Consejo Nacional de Población y Familia, como organismo de referencia para la ejecución y diseño de las políticas de población y desarrollo del país, vinculando su accionar con la sociedad bajo un enfoque institucional integral en la mejora continua.

### **Línea Estratégica 2: Fortalecimiento Institucional.**

**Objetivo Estratégico.** Consolidar un modelo integral y eficiente de gestión, mediante estrategias de desarrollo organizacional, fundamentadas en un conjunto de iniciativas orientadas a fomentar continuamente: la responsabilidad individual, el trabajo en equipo, la eficiencia, eficacia y satisfacción de los clientes internos y externos.

### **Línea Estratégica 3: Información y Comunicación.**

**Objetivo Estratégico.** Fortalecer la imagen institucional del Consejo Nacional de Población y Familia estableciendo un sistema de gestión de la comunicación interna y externa efectivo, confiable y proactivo.

### **Línea Estratégica 4: Gestión de Investigación.**

**Objetivo Estratégico.** Planificar, dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades de estudios, investigaciones y estadísticas que realiza la institución.

### **Línea Estratégica 5: Gestión de Capacitación.**

**Objetivo Estratégico.** Coordinar estrategias mediante programas de capacitación y sensibilización de los aspectos vinculados con la Población y la Familia.

### **Línea Estratégica 6: Gestión de Acompañamiento Técnico.**

**Objetivo Estratégico.** Brindar apoyo técnico a las áreas que lo requieran para mejorar el funcionamiento de los planes de acción de la Institución.

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

La alta gerencia, representada por la máxima autoridad director ejecutivo Lic. Obed Alexander Fabián Leonardo, dirige la organización desarrollando su misión, visión y valores, con el compromiso de gestionar en la organización, el rendimiento y su mejora continua para transformar al Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA), en una institución de calidad en la gestión, así mismo motivar y apoyar a las personas de la organización para actuar como modelo de referencia.

Existe un compromiso con el equipo directivo liderado por la autoridad máxima, enfocado en gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés, que son apoyos determinantes en las alianzas estratégicas necesarias, para el desarrollo de la institución.

La integración cohesionada de estrategia y planificación, identificará las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para una gestión de calidad con resultados transparentes y verificables.

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

1. Director Ejecutivo
2. División de Planificación y Desarrollo
3. División de Recursos Humanos
4. División de Tecnologías de Información y Comunicación
5. Dirección Administrativa Financiera
6. Dirección Técnica

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

### **2.1.1 LIDERAZGO**

- Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.
- Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).
- Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.
- Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.
- Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.
- Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).
- Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.
- Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.

### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGICA**

- Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.
- Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.
- Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.

- Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.
- Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.
- Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.
- Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.
- Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.
- Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.

### 2.1.3 PERSONAS

- Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.
- Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).
- Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).
- Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.
- Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).

- Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.
- Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.
- Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.
- Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).

#### 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.
- Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.
- Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.
- Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.
- Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.
- Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.
- Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.
- Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluarla información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.
- Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.

- Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentar la de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.
- Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.
- Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.
- Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.
- Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.
- Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.

#### 2.1.5 PROCESOS

- Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.
- Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).
- Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.
- Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).
- Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.
- Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.
- Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).

- Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.
- Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.
- Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.
- Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.
- Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.
- Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.

## **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

- Sugerencias recibida se implementadas.
- Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.
- Número de actuaciones del Defensor Público.
- Número y tiempo de procesamiento de las quejas.

### **2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

- Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).
- Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.
- Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).

### 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).
- Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).
- Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).
- Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).
- Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.
- Actividades de la organización para preservar y mantenerlos recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medio ambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).
- Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).
- Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).

### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.
- Resultados de benchmarking (análisis comparativo).
- Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).

### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

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

La autoevaluación realizada mediante el llenado de la Guía del Marco Común de Evaluación, previamente por el Comité de Calidad del Consejo Nacional de Población y Familia (CONAPOFA), nos proporcionó una visión más amplia del panorama general de la institución, conociendo los puntos fuertes y las áreas de mejora de la situación actual a ser tomados en cuenta en el Plan de Mejora Modelo CAF, que tiene como finalidad subsanar las debilidades encontradas durante el proceso.

### **4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.**