

Dirección General del Catastro Nacional



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

Preparado por:
Wanyeli Fernández

Coordinador (a):
Masiel Santana

Miembros:
Juan Garcia
Anny Reyes
Cindy Carrera
Felipe Ciprian

Evaluador (es):
Comité Institucional de la Calidad (CIC)

**Santo Domingo, D.N.
Julio 2022**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
I. ASPECTOS GENERALES	4
I.1. MARCO INSTITUCIONAL	4
I.1.1. MISIÓN:.....	4
I.1.2. VISIÓN:.....	4
I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES:.....	4
I.1.4. BASE LEGAL:.....	4
I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:.....	5
I.1.6. SERVICIOS	6
I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	7
(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).....	7
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION	9
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS	9
2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL	14
2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES	14
2.2.1.1. LIDERAZGO	14
2.2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA	14
2.2.1.3. PERSONAS.....	14
2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSO	15
2.2.1.5. PROCESOS.....	15
2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	15
2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	15
2.2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	15
2.2.2.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	15
2.2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.	16
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS	17
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES	18
5. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN COMPLETADA	18

RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección General del Catastro Nacional presenta los resultados en materia del compromiso con la calidad y la mejora continua, se ha realizado el autodiagnóstico institucional, basado en la guía del Modelo CAF del 2020, a través del Departamento de Planificación y Desarrollo.

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

Dentro de los puntos fuertes se ha evidenciado el criterio personas con 97%, la capacidad del liderazgo con una puntuación de 94%, desarrollar y renovar un pensamiento estratégico (misión, visión y valores) con una puntuación de 93%, cuya operatividad es gestionada a través de planes y programas coherentes.

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 CAF.

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.

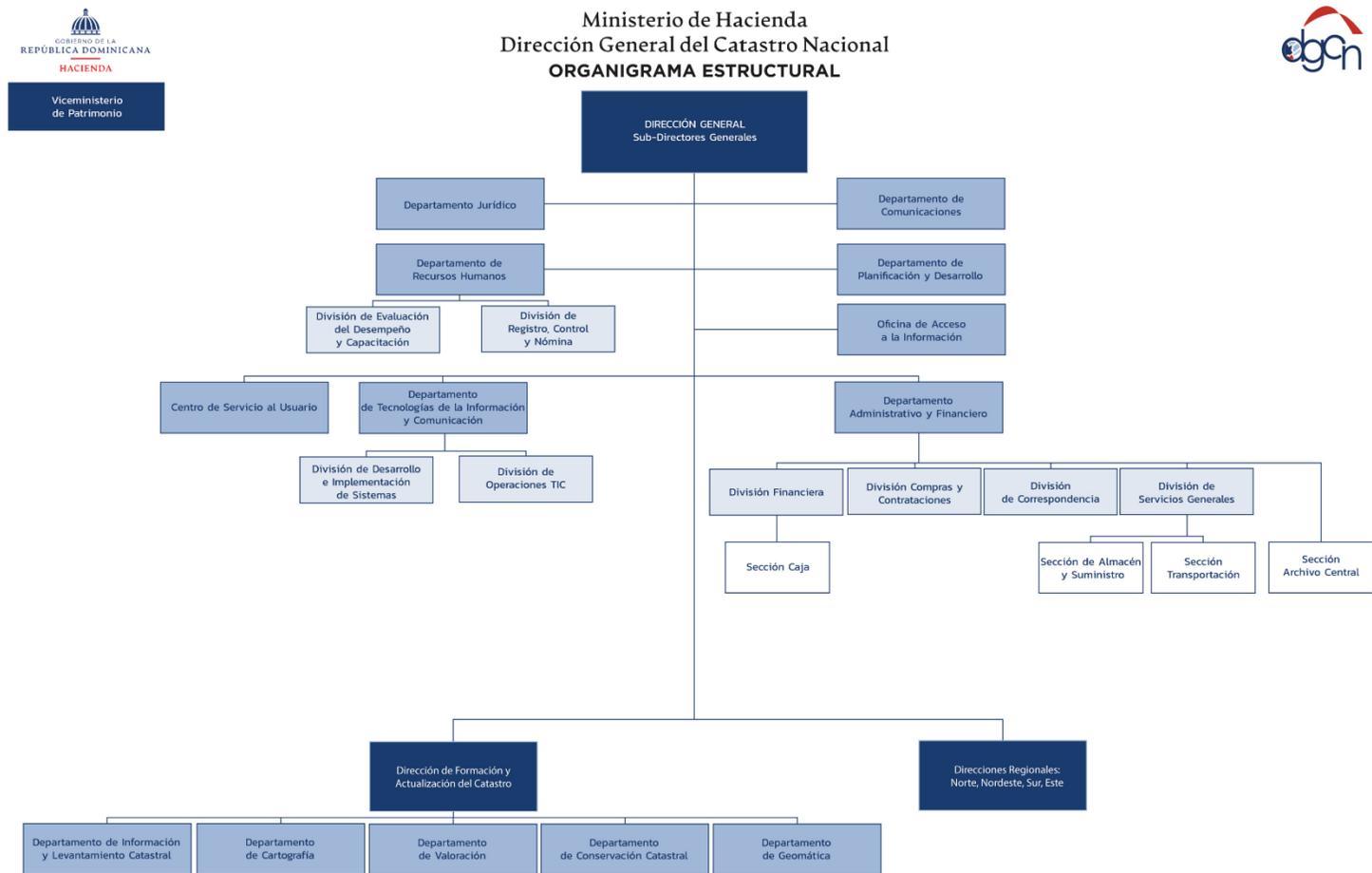
I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES:

- **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.

I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:



Aprobado mediante la Resolución núm. 225-2021 de fecha 04 de noviembre del 2021 y refrendada por el MAP

1.1.6. 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 de este.
- **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 IV: 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:

- Dentro del Plan Estratégico Institucional se ha establecido actividades que refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre los colaboradores de la organización los resultados de la encuesta de Clima Laboral en el apartado de Calidad de Vida Laboral, tenemos una valoración positiva de un 92%.
- Se cuenta planes operativos anuales, informes de monitoreo, y matrices de seguimiento, que contienen los resultados de manera cuantificable, y donde se produce un equilibrio de cara a las necesidades de los grupos de interés.
- Se ha implementado la gestión del control interno a través de las NOBACI, además hemos elaborado la Metodología y el Procedimiento para la Valoración y Administración de Riesgos.
- Se ha asegurado una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.

- Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.
- Se promueve una cultura de mutuo respeto y trabajo en equipo, con la integración del personal en actividades de la Institución, sin importar la posición que ocupe. Se realizan Charlas de Concientización sobre deberes y derechos de los servidores públicos.
- Se asegura la disponibilidad de recursos para realizar las diferentes actividades. Además, se identifican las necesidades de compra cada año, las son la base para la elaboración del Plan Anual de Compra y Contrataciones.
- Se realiza el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización, para el año 2021 el porcentaje de cumplimiento del PEI fue de un 94.5% en relación con las actividades planificadas para ese periodo. El cumplimiento del POA fue de un 85%.
- Se ha identificado las necesidades de cambio considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.
- La institución cuenta con políticas que aseguran la igualdad de oportunidades es fundamental, por lo que desde el departamento de Recursos Humanos hemos identificado y diferenciado las necesidades de los hombres y mujeres que nos colaboran, haciendo monitoreo de los niveles educativos para así incluir en el Plan de Capacitación Institucional las necesidades de formación, además en nuestra escala salarial se evidencia la equidad que existe sin importar el sexo. Los resultados de las mediciones de la Encuesta de Clima Laboral en el apartado de equidad de género están en un 66% de positividad.
- Se implementan nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias, atendiendo a los nuevos tiempos.
- Se cuenta con una Política de Capacitación y Desarrollo dispone de un mecanismo para evaluar la efectividad e impacto de las capacitaciones que se ofrecen al personal.
- Se promueve la comunicación abierta, al dialogo y la integración de los empleados a través de reuniones con los encargados de área y algunas actividades de integración, mediante la socialización y retroalimentación de las reuniones de Revisión por la Dirección, Evaluación del desempeño y otros temas de importancia para lograr el cumplimiento de los objetivos de la Institución.
- Se ha elaborado políticas y estrategias para mejorar las premiaciones y el acceso a capacitación especial, en el apartado Reconocimiento Laboral de la última encuesta de Clima los resultados fueron de 86% favorable.

- A fin de orientar al público en general sobre la estructura, funcionamiento y competencia de esta institución, la DGCN ha elaborado la Política de Información y comunicación la cual rige los elementos y medios a utilizar comunicar de manera efectiva, Se cuenta con la certificación de la NORTIC A3 sobre datos abiertos y transparencia y la NORTIC A2 sobre la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano, así como la NORTIC A1 sobre Redes Sociales.
- Se tiene definido el marco de trabajo para recoger las sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, se ha elaborado una Matriz de control de no conformidades con la cual se da seguimiento a las consultas de nuestros usuarios, además periódicamente realizamos la Encuesta de Satisfacción a Usuarios con las directrices establecidas por el MAP.
- La gestión financiera esta alineada con los objetivos estratégicos, desde la formulación del presupuesto y la elaboración del POA y Plan de Compras. En el informe de Autoevaluación Anual de Desempeño Presupuestario 2021 tuvimos un porcentaje de ejecución presupuestaria de un 99%, logrando el 100% de las metas programadas para este periodo.
- Se ha establecido redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante como miembros del Comité Coordinador permanente de la Infraestructura de Datos Espaciales (IDE) de Republica Dominicana, instituido mediante la Resolución Núm. 01-2021, emitida por el Instituto Geográfico Nacional.
- Actualmente se basa en las normas de la OGTIC para el uso de las tecnologías y la seguridad en la institución, en cuanto a seguridad perimetral, contamos con la solución de Watchguard Total Security y Basic Security suite.
- En la gestión de los equipos y las instalaciones se realiza aplicando ciclo de vida útil, los procedimientos de Servicios Generales para realizar la administración y mantenimiento contemplan la reutilización y/o eliminación de equipos o mobiliario de acuerdo con su condición, además se ha implementado la Política y Procedimiento de Gestión ambiental que establecen los parámetros para el reciclaje o eliminación segura.
- Se evidencia que la institución documenta, actualiza y publica sus procesos relacionados al quehacer institucional, tanto estratégicos, como misionales y de apoyo. Cuenta con un Mapa de Procesos actualizado en mayo 2021 que representa la interacción de los principales servicios en respuesta a las necesidades de los grupos de interés.
- Se garantiza la protección de datos mediante la revisión y mejora de los procesos de respaldo de la información, contamos con un Plan de Contingencia Informático en el cual se establece la realización periódica de

respaldos, estos incluyen todas las informaciones de los servidores de archivos, File Server, y de los servidores de base de datos, además la Política de Desarrollo e implementación de Sistemas y Aplicativos Tecnológicos la periodicidad de los Backup y protección de las informaciones de relevantes de la institución.

- Se ha desarrollado un sistema de trabajo compartido con socios claves como el firmado con la Suprema Corte de Justicia para el intercambio de Datos de la Jurisdicción Inmobiliaria y el Acuerdo entre Catastro – Bienes Nacionales – Contabilidad Gubernamental sobre los trabajos realizados en los levantamientos de inmuebles del Estado Dominicano.
- En el marco del Programa de Apoyo a la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF) se creó una mesa técnica para el seguimiento y la resolución de conflictos, con la coordinación del Ministerio de Hacienda.
- Se ha acordado estándares de transferencia de datos y servicios compartidos, maneja todos sus registros del gasto institucionales mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y el Portal Transaccional, además acordamos con CARNET la implementación del pago de servicios con tarjeta de crédito y débito, así como el acuerdo con la Tesorería Nacional para la recaudación por la pasarela de pago del sistema SIRITE.
- se tienen alianzas estratégicas con diferentes niveles de gobierno, manteniendo acuerdos con el Ayuntamiento Municipal del Bani, así como con DIGECOG y Bienes Nacionales.
- En la DGCN se orienta al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención, en la más reciente Encuesta de Satisfacción a Usuarios el 84.76% (Empatía) se consideró satisfecho con la atención recibida.
- La integridad forma parte de los valores institucionales, por ello se mide la confianza generada en los ciudadanos/clientes. En la Encuesta de Satisfacción en el apartado de Fiabilidad el 82.91 valoro como positiva la confianza generada.
- Los encuestados opinaron en un 90.6% que el acceso a los servicios físicos y digitales de la institución es favorable y el 88.89% valora como positivo el horario de servicio. Se cuenta con accesibilidad al transporte público, fácil acceso a personas con discapacidad y horarios de servicios establecidos.
- En la Encuesta de satisfacción a Usuarios el 76.07% se consideró satisfecho con el tiempo de respuesta y el 81.20 valoro como positiva la calidad del servicio.
- Se ha iniciado la prestación de servicios por la oficina virtual e implementado la firma digital para agilizar el tiempo de entrega. Los resultados de las mediciones arrojan que aumentó de un 4.5% en 2020 a un 34.1% según los resultados de la última encuesta.

- Los tiempos de espera están establecidos en la descripción de los servicios, en la última encuesta de satisfacción, la valoración del tiempo de espera fue 80.34% favorable, para la prestación de los servicios fue de un 76.07% favorable.
- Se han realizado los esfuerzos para mejorar la disponibilidad y transparencia de la información, en el último Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia alcanzando una calificación de 84.7%, los datos abiertos institucionales están disponibles en nuestro portal de transparencia institucional.
- En la Encuesta de Satisfacción a Usuarios tomamos en cuenta al cumplimiento con relación al género y la diversidad cultural y social, El 42% de los solicitantes son hombres, el 51% mujeres y el 7% decidió no decirlo. De esta cantidad de encuestados existe una gran diversidad de edades, nivel educativo y situación social.
- En la última medición a los Ciudadanos/clientes el 81.20 valoro como positivo el rendimiento institucional y en la encuesta de clima laboral realizada en 2021, el 95% de los empleados valoraron de manera positiva la imagen general de la Institución.
- El uso de los medios digitales tiene un alto impacto en nuestra institución, así lo muestra los resultados de la encuesta de clima laboral en el apartado de Uso de la Tecnología el cual tiene un 87% de positividad.
- En el apartado de Normatividad y Proceso, el 91.94% de los colaboradores valora como positivo la implementación de propuestas de solución para simplificar y agilizar la prestación del servicio.
- Se mantiene un buen ambiente de trabajo con una cultura de colaboración institucional, el 92% de los colaboradores valora como positiva la Calidad de Vida Laboral.
- En los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional el 92% valora como positiva la calidad de vida laboral y el 87% entiende que la Disponibilidad de recursos es adecuada.
- Los colaboradores se sienten comprometidos con la mejora continua, periódicamente participan en actividades de mejora como la Encuesta de Clima laboral en la que participaron 363 empleados para un 97.8% de la matrícula total.
- En el periodo enero – marzo se procesó un total de 6,040 solicitudes, las cuales favorecen a los ciudadanos para la obtención del Bono Vivienda, el pago del Impuesto a la Propiedad Inmobiliaria y el establecimiento de estaciones de combustible. Además, en este trimestre se realizó el registro de 14,770 nuevas unidades catastrales para un total de 187,643, esto proporciona al Estado

conocer las características físicas, jurídicas y económicas de estos inmuebles lo que facilita la planificación de políticas públicas que beneficien a la ciudadanía.

- Se ha realizado el monitoreo del cumplimiento de los acuerdos y contratos que vigentes de la institución como son el acuerdo firmado con el Ayuntamiento del Municipio de Bani, el cual tiene como resultado la elaboración de la cartografía de más de 200 manzanas físicas y el inventario de más de 2,000 inmuebles, también podemos mencionar el acuerdo DGCN - BN – DIGECOG con el que se ha logrado inventariar más de 1,800 inmuebles propiedad del Estado Dominicano con un valor de RD\$ 75,442,435,484.71
- La DGCN obtuvo una calificación de un 89.14%, en el primer trimestre del 2022, en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge 2022), lo cual evidencia el esfuerzo de la institución en fortalecer los estándares de transparencia y gobierno abierto a nivel gubernamental y las herramientas que garanticen la participación electrónica de los ciudadanos en los portales web, los procesos y la toma de decisiones del gobierno.

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 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

- Realizar encuestas aleatorias sobre el conocimiento de los empleados de actualizaciones organizacionales, Formulario de asistencia de participación.
- Adecuar espacios físicos en la sede central.

2.2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se evidencia la promoción de aportes e ideas.

2.2.1.3. PERSONAS

- El Manual de Cargos se encuentra en proceso de actualización.
- Implementación plan de seguridad y salud en el trabajo.

2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSO

- No se evidencia identificado alianzas APP.
- El manual de cargos está en proceso de revisión y actualización.
- No se ha implementado, monitorizado y evaluado la relación de costos efectividad de las tecnologías.
- Se realizó el levantamiento por parte del ISODOPRIL y nos encontramos en el proceso de implementación de las acciones de mejora.
- No existe evidencia de que nuestras instalaciones estén a la disposición de la comunidad.

2.2.1.5. PROCESOS

- No se evidencia que 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

2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- La carta compromiso se encuentra en proceso de revisión por parte del MAP.
- No se tienen mediciones sobre la opinión de los usuarios sobre el costo de los servicios.
- Se debe crear indicador para medir el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño de productos y servicios.
- No se evidenciada la implementación de sugerencias.
- No se ha revisado el alcance de 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 cuentan con las mediciones sobre la frecuencia de la participación voluntaria a actividades relacionadas con la responsabilidad social.

2.2.2.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se ha realizado actividades que impacten la calidad de vida de los ciudadanos.

- No se evidencia medición del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.
- No se evidencia medición del impacto en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético.
- No se evidencia medición del enfoque hacia cuestiones medioambientales.
- No se evidencia medición del impacto de la Opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.
- No cuenta evidencia al apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas.
- No se cuenta con evidencia al apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

2.2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se evidencia del benchmarking.
- No se evidencia realización de auditoría interna.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

Durante la realización de la autoevaluación y recolección de evidencias, se involucró la mayor cantidad de colaboradores e informo a todo el personal sobre el proceso, el cual fue liderado por el Comité Institucional de la Calidad.

Así como, desde el área de Planificación se designaron colaboradores para la revisión y validación de los datos a los fines de tener productos de mayor calidad, mostrando un avance significativo a partir de las iniciativas presentadas en el Foco de Fortalecimiento Institucional para la mejora continua de las labores catastrales.

Para la elaboración de la autoevaluación fue utilizada la Guía y puntuación CAF, donde fueron identificados los criterios con ciclo PHVA y las TO de los resultados, así como los puntos fuertes y áreas de mejora de toda la organización.

Siempre hay una oportunidad mejora y dentro de las limitaciones obtenidas están:

- Las distintas metodologías para autoevaluar la institución.
- Dificultades en obtener evidencias de forma oportuna.
- Falta de Recursos Presupuestarios para el cumplimiento de algunos subcriterios.

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. RESUMEN DE PUNTUACIONES

Institución:		Dirección General del Catastro Nacional	
Criterios:	Puntos Totales Actuales	Puntos Totales Propuestos	
1: Liderazgo (140 puntos)	132	135	
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	130	135	
3: Personas (100 puntos)	97	98	
4: Alianzas y Recursos (100 puntos)	88	90	
5: Procesos (120 puntos)	107	110	
6: Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes (100 puntos)	81	85	
7: Resultados en las personas (100 puntos)	81	85	
8: Resultados Responsabilidad Social (100 puntos)	49	70	
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	84	90	
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	847	898	

Gráfico 1. Promedio de Resultados



5. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN 2022 COMPLETADA.