



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**MINISTERIO ADMINISTRATIVO**

## **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL CAF**

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

JUNIO 2022

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	3
RESUMEN EJECUTIVO .....	4
1. ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1 MARCO INSTITUCIONAL .....	4
1.1.1 MISIÓN.....	4
1.1.2 VISIÓN.....	4
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES.....	4
1.1.3 BASE LEGAL.....	5
1.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	6
1.1.5 SERVICIOS .....	7
1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	7
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN .....	8
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	8
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	10
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	10
CRITERIO 1. LIDERAZGO.....	10
CRITERIO 2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA .....	10
CRITERIO 3. PERSONAS.....	10
CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS .....	11
CRITERIO 5. PROCESOS .....	11
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS .....	12
CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES .....	12
CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS .....	12
CRITERIO 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	13
CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO .....	14
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	15
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES .....	15

## EQUIPO DE TRABAJO

### DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

### DIVISIÓN DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

### PREPARADO POR EL COMITÉ DE CALIDAD – COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN

#### **Humberto Reginato**

Coordinador

Director de Planificación y Desarrollo

#### **Juleimy León**

Secretaria

Analista de Planificación y Desarrollo

#### **Ernesto Bournigal**

Integrante

Director de Gabinete

#### **Roger Pujols**

Integrante

Director de Gabinete

#### **Patricia Santana**

Integrante

Directora de Recursos Humanos

#### **Manuel Romero**

Integrante

Director de Tecnologías de la Información y Comunicación

#### **María del Pilar Cañas**

Integrante

Directora Financiera

#### **Lucía Sánchez**

Integrante

Directora de Transparencia y Atención Ciudadana

#### **Paola Corporán**

Integrante

Encargada del Laboratorio de Innovación

## 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.

El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), en cumplimiento al Decreto Núm.211-10, el cual declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo CAF, anualmente realiza el desarrollo del mismo y el autodiagnóstico.

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 evaluador para la recopilación de datos y evidencias.

### 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

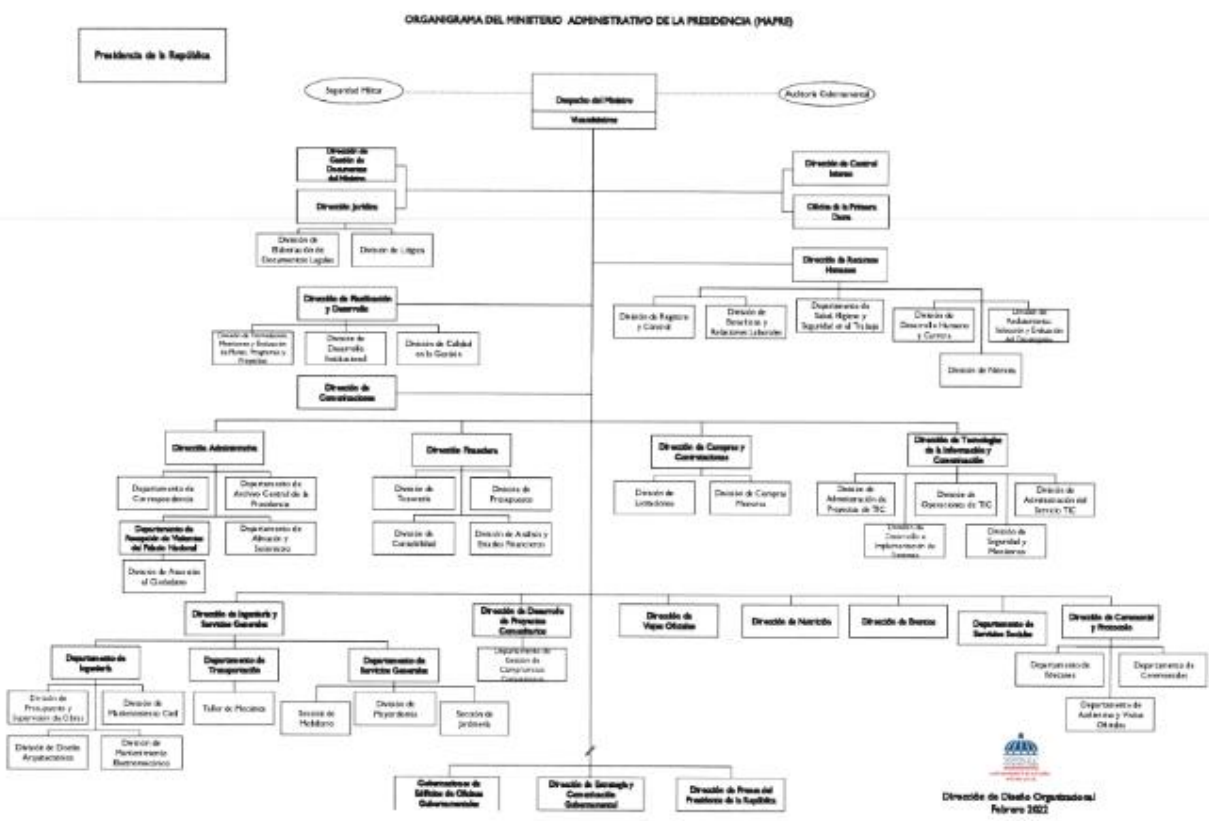
- **Ley Núm. 685-27, de fecha veintiséis (26) de junio de mil novecientos veintisiete (1927):** Que crea la Secretaría de Estado de la Presidencia, la cual establece las atribuciones iniciales del MAPRE.
- **Ley Núm. 10-65, de fecha ocho (8) de septiembre de mil novecientos sesenta y cinco (1965):** 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 su estructura organizativa aprobada mediante la Resolución Núm.MAPRE-002-2022, de fecha 26 de enero 2022.



### 1.1.5 SERVICIOS

Por la naturaleza de nuestra institución el servicio prestado a ciudadanos/clientes del ministerio es el Servicio de Recorridos Históricos Culturales (RHC). Estas son visitas o tours guiados 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.

Los trámites que el MAPRE realiza como parte de la atención ciudadana e interinstitucional son: la Recepción de Documentos (Correspondencias de la Casa de Gobierno) y la Recepción de Visitantes a las Instalaciones del Palacio Nacional.

### 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 regirá 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.

### • ESTRATEGIAS

- (FO) Desarrollar proyectos innovadores que aporten a la responsabilidad social y ambiental, incluyendo a los colaboradores.
- (FO) Identificar los servicios y grupos de interés ciudadanos/clientes y ofrecer servicios acordes al marco normativo legal.
- (DO) Realizar licitaciones públicas nacionales e internacionales para la adquisición de productos/servicios tecnológicos que automaticen los procesos internos.
- (DO) Promover proyecto de ley que defina las funciones y limitaciones de MAPRE.
- (FA) Implementar cadenas de crecimiento profesional y asegurar el control de los procesos que cubran los riesgos de la gestión del cambio en las posiciones directivas.
- (FA) Implementar medios de aprovechamiento y reducción de costos, utilizado los recursos humanos y sus propuestas de mejora.
- (DA) Crear políticas que involucren el teletrabajo y la flexibilidad laboral como beneficios laborales, bonos por desempeño con enfoque a resultados.
- (DA) Gestionar capacitaciones para el capital humano de acuerdo a sus necesidades detectadas en evaluaciones de desempeño que fortalezcan los recursos técnicos requeridos en la organización.

## 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.



- El ministerio Administrativo de la Presidencia, ha realizado análisis sobre la Ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2021 y 2022 correspondiente al primer semestre de este año, en este periodo se evidencian acciones positivas, impulsadas por el liderazgo estratégico.
- La confianza mutua, el respeto y lealtad entre los miembros del Ministerio Administrativo, se refuerza a través de acciones formativas y capacitaciones que promuevan la colaboración y los valores institucionales.
- Comité de calidad Institucional, conformado.
- MAPRE ha estado en un proceso de mejora continua, aplicando los principios del Modelo CAF, a finales del año pasado 2021 el ministerio realizó la Evaluación de Desempeño Institucional (EDI), recibiendo el informe de retroalimentación en el mes de febrero de este 2022, obteniendo una puntuación de 959/1000 puntos, equivalente a un 96%.
- Comités de trabajo conformados para asegurar la integridad de los procesos, la información y el trabajo en equipo en las distintas áreas.
- El MAPRE desarrolla y fortalece la implementación del Modelo CAF.
- El MAPRE establece y formaliza un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, certificado por la ISO 27001:2013.
- El Ministerio a recertificado eficientemente las normas NORTIC.
- 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.
- 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.
- El MAPRE, también mantiene políticas internas y procesos que promueven la transparencia y el comportamiento ético del personal, una de ellas es la política de comités de trabajo que establece los distintos comités para ejecutar, observar y asegurar acciones en cumplimiento de los procesos
- Se han realizado acciones a favor del impulso sobre las capacitaciones en ámbitos innovadores, tecnológicos y del trabajo en equipo institucional. Se motiva el desarrollo y promoción de métodos modernos de formación (e-learning, cursos sincrónicos y asincrónicos).
- Integramos y contamos con un comité que procura el desarrollo de políticas de sostenibilidad y responsabilidad social.
- Se conformo un comité de igualdad de género que vela de manera transversal a la institución por la igualdad, este comité tiene representación de las áreas clave para la gestión del personal (identificación de necesidades diferenciadas de hombres y mujeres) y para el seguimiento de objetivos estratégicos.

## 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.**  
No se observan áreas de mejora en este subcriterio.

#### 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

- **Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**  
No se observan áreas de mejora en este subcriterio.
- **Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**  
No se observan áreas de mejora en este subcriterio.
- **Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**  
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 4. ALIANZAS Y RECURSOS

- **Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**  
No se observan áreas de mejora en este criterio.
- **Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

No se observan áreas de mejora en este criterio.

- **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.**  
No se observan áreas de mejora en este subcriterio.

#### 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.
- **Ej. 6:** No se evidencia el impulso de la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.

- **Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

No se observan áreas de mejora en este subcriterio.

- **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.**  
No se observan áreas de mejora en este subcriterio.
- **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:**

No se observan áreas de mejora en estos ejemplos.

#### **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. 6:** No se evidencia medición de la percepción de la responsabilidad social.

#### **Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.**

- **Ej. 3:** Se observa la necesidad de implementar acciones de mejora sobre el reparto de las tareas/funciones y el sistema de evaluación del desempeño.
- **Ej. 5:** Se observa la necesidad de implementar un plan de comunicaciones interno y mejorar los métodos de información que recibe el personal. Acciones de mejora en la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo.
- **Ej. 6:** Se identifica la necesidad de implementar un sistema de compensación y beneficios más adecuados. Establecer mecanismos de reconocimiento al personal que incluyan la distinción por el cumplimiento de metas asignadas.

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo.**

- **Ej. 1:** Se observa la necesidad de implementar mejoras que alivien el ambiente de trabajo y refuercen la cultura de la organización.
- **Ej. 2:** Se observan necesidades de implementación de mejoras sobre el enfoque de los problemas sociales del personal enfocados en el balance trabajo familia.
- **Ej. 3:** Se observan necesidades mejora en el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad de trato y comportamientos de la organización.

**Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales.**

- **Ej. 1:** Se observan necesidades de mejora en el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.
- **Subcriterio 7.2. Realizar mediciones del rendimiento (desempeño):  
Resultados generales en las personas.**

- **Ej. 1:** No se evidencian acciones que midan el rendimiento de indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas.
- Se observa la necesidad de implementación de dichas mediciones y acciones de motivación y retención.
- **Ej. 2:** No se evidencian las mediciones rendimiento del nivel de participación en actividades de mejora en la institución.
- **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. 4:** No se evidencia la existencia de una política de reconocimiento individual y de equipos.

**CRITERIO 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

- **Subcriterio 8.1. Realizar mediciones de percepción en responsabilidad social.**
  - **Ej. 1:** No se evidencia medición o estudios del Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional del MAPRE.

- **Ej. 2:** No se evidencia medición o estudios de la percepción/ reputación de MAPRE, como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
  - **Ej. 3:** No se evidencian mediciones de percepción de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.
  - **Ej. 4:** No se evidencia medición de percepción del impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.
  - **Ej. 5:** No se evidencia medición o estudios del impacto de la organización en la calidad de la democracia, transparencia, comportamiento ético, etc.
  - **Ej. 6:** No se evidencian estudios o mediciones del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- **Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional:**
    - **Ej. 2:** No se evidencia de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
    - **Ej. 6:** No se evidencia apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
    - **Ej. 8:** No se evidencia resultados de la medición de la responsabilidad social.

## 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. 3:** No se evidencian mediciones de resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
  - **Ej. 4:** No se evidencian mediciones de grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
- **Subcriterio 9.2. Mediciones sobre resultados internos: nivel de eficiencia, por lo cual no se presentan evidencias de resultados en:**
  - **Ej. 4:** No se evidencian 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).
  - **Ej. 6:** No se evidencian evaluaciones o auditorías internas en este periodo (enero-junio) 2022.
  - **Ej. 9:** No se evidencia medición de resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

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

Este año 2022 MAPRE realiza la autoevaluación (CAF), con mejores y más. 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 mejoras en el proceso de planificación estratégica y gestión de las personas, se mantiene la implementación de proyectos tecnológicos que apoyen los procesos, servicio y trámites y algunos resultados claves para el ministerio que permiten resaltar las fortalezas en la gestión de procesos en las áreas.

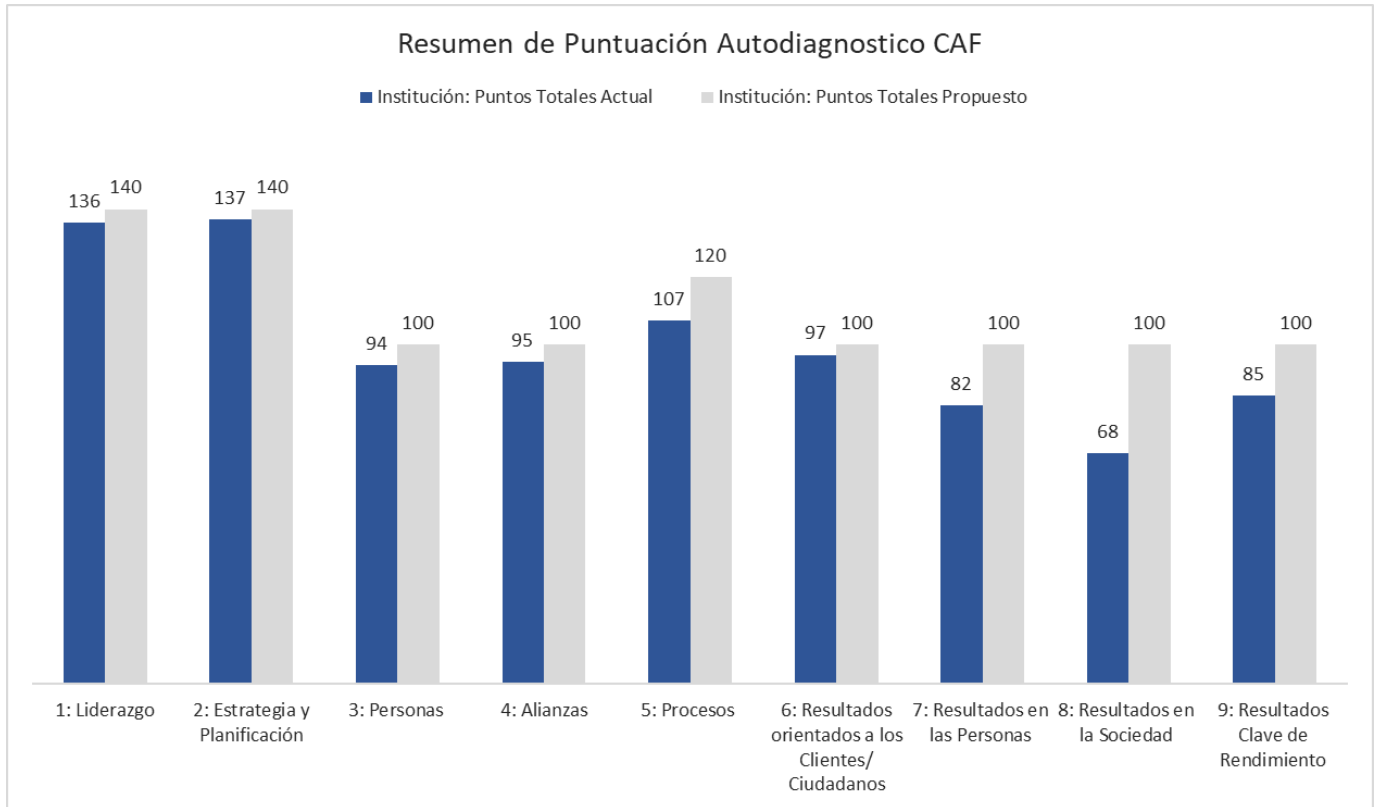
En el presente informe se establecen los lineamientos y acciones que son requeridos continuar fortaleciendo las áreas, los procesos y las mediciones que hacen falta por medir, para cumplimiento de estos compromisos, y así mismo continuar con la obtención de resultados cada vez más efectivos y de impacto a los ciudadanos/clientes y personal de MAPRE.

### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

- TABLA DE PUNTUACIONES

Institución: Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	136	140
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	137	140
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	94	100
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	95	100
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	107	120
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	97	100
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	82	100
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	68	100
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	85	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>900</b>	<b>1000</b>

• **GRÁFICO DE PUNTUACIONES**







PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**MINISTERIO ADMINISTRATIVO**