



**Oficina de Custodia y Administración de Bienes  
Incautados y Decomisados**

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

**Realizado por el Comité de Calidad**

**Coordinación  
División de Planificación y Desarrollo**

Santo Domingo, D. N.  
Junio/2022

# CONTENIDO

## RESUMEN EJECUTIVO

### I. ASPECTOS GENERALES

#### I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

- I.1.1. MISIÓN
- I.1.2. VISIÓN
- I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES
- I.1.4 BASE LEGAL
- I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- I.1.6 SERVICIOS

#### I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

### 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

#### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

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

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

- 2.1.1 LIDERAZGO
- 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
- 2.1.3 PERSONAS
- 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.1.5 PROCESOS

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

- 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.
- 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En cumplimiento de las disposiciones del Decreto Núm. 211-10, que dispone la autoevaluación de todos los órganos y entes del Poder Ejecutivo, en base al Modelo Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés), con el objetivo principal de identificar las áreas de mejoras, a fin de que estas puedan ser abordadas para de esa forma garantizar la prestación de servicios de calidad a los ciudadanos clientes.

Este proceso de autoevaluación que se realiza en su segunda versión, ha sido realizado dentro del marco del proceso de fortalecimiento institucional de la OCABID, con la participación del Comité de Calidad Institucional conformado por disposición de la Máxima Autoridad, mediante comunicación dirigida al Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de realizar el autodiagnóstico institucional a los fines de establecer una gestión institucional eficiente orientada a resultados.

La realización del autodiagnóstico institucional ha permitido a esta organización realizar un levantamiento objetivo de las fortalezas y debilidades, lo que nos ha dado la oportunidad, en el primer caso de continuar innovando en las buenas prácticas y en el segundo caso adoptar las acciones de mejora tendentes a obtener mejores resultados en la gestión institucional.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1. MARCO INSTITUCIONAL.**

#### **1.1.1 MISIÓN**

Garantizar la protección y conservación de los bienes incautados y decomisados, a través la implementación de procesos de administración transparentes que contribuya al fortalecimiento del estado de derecho del país.

#### **1.1.2 VISIÓN**

Ser una institución transparente, reconocida por la gestión eficiente de bienes incautados y decomisados y la consecuente contribución a la prevención del consumo de drogas y la lucha contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.

#### **1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES**

- Eficiencia
- Transparencia
- Responsabilidad
- Integridad

#### **1.1.4 BASE LEGAL**

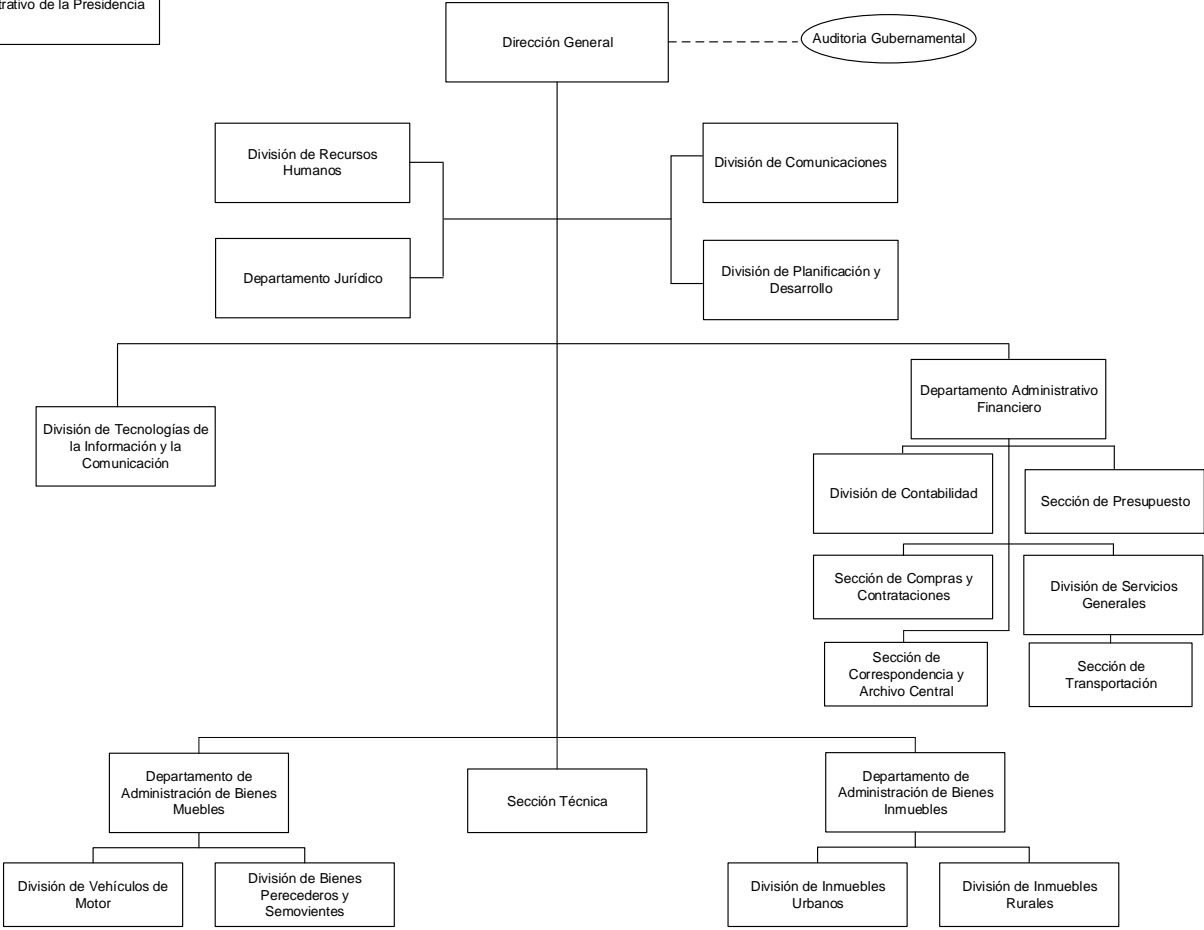
Constitución Dominicana.

Artículos 14, 15, 16, 17 y 33, de la Ley Núm. 72-02, del 07 de junio del 2002, sobre Lavado de Activos Provenientes del Tráfico Ilícito de Drogas y Sustancias Controladas y otras Infracciones Graves (derogada por la Ley Núm. 155-17).

#### **1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

Aprobada mediante resolución Núm. 01-2021, de fecha 19 de febrero de 2021. Refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Ministerio Administrativo de la Presidencia



# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## **1.1.6 SERVICIOS**

La Oficina de Custodia y Administración de Bienes Incautados y Decomisados tiene la función esencial de custodiar, conservar y administrar los bienes incautados y decomisados producto del tráfico de drogas ilícitas, lavado de activos y otras infracciones graves, por lo cual nuestra organización no ofrece servicios directos al público.

No obstante, como una expresión de sensibilidad y responsabilidad social, esta organización, ha decidido otorgar el uso y disfrute a título gratuito de diversos inmuebles colocados bajo nuestra administración a instituciones tanto públicas como de la sociedad civil sin fines de lucro para el desarrollo de actividades dirigidas a la protección y asistencia a grupos vulnerables de la sociedad.

## **1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.**

Nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024 tiene la finalidad de establecer las líneas de acción tendentes al fortalecimiento institucional y con ello la mejora de los procesos destinados a realizar la correcta custodia, conservación y administración de los bienes incautados y decomisados producto del tráfico de drogas ilícitas, lavado de activos y otras infracciones graves, y de esa forma contribuir con el fortalecimiento de la lucha contra la criminalidad y el estado de derecho en la República Dominicana.

Es el resultado de una ardua jornada de trabajo realizada con la participación activa de diversos colaboradores de los órganos administrativos de nuestra organización, con la asesoría y seguimiento del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, en su calidad de órgano rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.

En cumplimiento con el ciclo normal de la planificación estratégica, este Plan Estratégico, ha sido evaluado de forma satisfactoria en su primer año de ejecución, para lo cual hemos contado con la asesoría y validación del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, en su calidad de órgano rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.

### **1.2.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICO**

Una vez identificados los aspectos relevantes a abordar en nuestra organización, se definieron dos ejes estratégicos: I. Fortalecimiento Institucional y II. Administración de

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## Bienes Incautados y Decomisados.

Para el Primer Eje Estratégico, se definió un Objetivo Estratégico: Mejorada la gestión institucional, a través del cual se pretende lograr el desarrollo de las capacidades institucionales, tanto a nivel de recursos humanos como materiales, lo cual colocará la organización en posición de lograr los Objetivos Estratégicos concebidos para el Segundo Eje: Gestión de alianzas con órganos y entes que inciden en la administración de los bienes incautados y decomisados, como son el Ministerio Público, la Dirección General de Impuestos Internos, la Jurisdicción Inmobiliaria; entre otros, lo cual nos facilitará el registro, regularización de los bienes incautados y decomisados puestos bajo la custodia de la OCABID.

El Segundo Objetivo Estratégico, está directamente relacionado con la misión otorgada por la Ley Núm. 72-02 a la OCABID, este objetivo plantea el rescate y readecuación de los inmuebles que han sido colocados bajo la administración de la OCABID por efecto de las decisiones judiciales tomadas por los órganos de justicia del Estado.

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

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

La Oficina de Custodia y Administración de Bienes Incautados y Decomisados, tiene la fortaleza de haber definido su Misión, Visión y Valores, todos coherentes entre sí, definidos con la participación de los colaboradores de la institución, resaltando que los mismos están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo 20-30, los Objetivos de Desarrollo Sostenibles y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público. Este Plan, fue realizado con el apoyo y seguimiento del Ministerio de economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), en su calidad de órgano rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública. En cumplimiento de las disposiciones de la Ley Núm. 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación, este plan ha sido cargado a la Página Web de la Institución.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

Transcurrido el primer año de ejecución del Plan Estratégico Institucional, se realizó, en coordinación con el MEPyD, la evaluación de dicho Plan, el cual no sufrió cambios, dado que, a lo interno de la organización, ni en su entorno ha tenido cambios significativos que ameriten la reformulación del mismo.

Hemos definido y aprobado una nueva estructura organizativa, orientada al cumplimiento de la Misión, Visión y Valores Institucionales, aprobados en el Plan Estratégico 2021-2022. Posterior a la aprobación de la estructura organizativa, realizamos la descripción detallada de las funciones de cada una de las áreas aprobadas en la referida estructura, contenidas en el Manual de Organización y Funciones de la OCABID, aprobado mediante Resolución Núm. 02-2021. Ambos procesos fueron realizados contando con la asesoría y validación del Ministerio de Administración Pública (MAP), en su condición de órgano rector del fortalecimiento institucional, de conformidad con las disposiciones de la Ley Núm. 41-08, de Función Pública.

Asimismo, con el objetivo de promover una gestión de calidad a lo interno de la organización, hemos iniciado el proceso de levantamiento, descripción y documentación de los procesos institucionales, iniciando por los procesos sustantivos de la organización, producto de lo cual aprobamos en octubre de 2021, el Manual de Procedimientos Sustantivos de la OCABID. La elaboración de este documento contó con la colaboración y validación del MAP.

Siempre teniendo como norte, la implementación de un sistema de gestión de calidad, en coherencia con el Plan Estratégico Institucional, cada una de las áreas de la organización realizó su Plan Operativo Anual, en los cuales se plasmaron los productos que debían lograr cada una de las áreas con sus correspondientes indicadores que permitieran medir de forma objetiva el logro de las metas propuestas. Cabe destacar que estos planes han sido objeto de monitoreo y revisión trimestral, a los fines de realizar los ajustes de lugar, tomando en cuenta los cambios en el entorno, así como las expectativas y necesidades tanto de los servidores de la organización,



## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

como de los clientes externos de la misma.

Conscientes de la importancia que tiene un sistema de comunicación efectiva a lo interno y externo de la organización para el logro de una gestión de calidad, hemos formulado un Manual de gestión de la comunicación, documento que contiene regulaciones e instrucciones tanto para gestionar la comunicación interna y externa y el uso de los diferentes medios de comunicación para los fines. Este Manual, a la fecha se encuentra en proceso de aprobación. en ese mismo orden, desde la División de Comunicaciones, con el apoyo de la división de tecnologías de la Información y la Comunicación, mantiene un activo sistema de información efectiva, a través de la publicación de diferentes tipos de informaciones, a través de los diferentes canales disponibles (portal web institucional, redes sociales, notas de prensas, grupos de Whatsapp).

En la Oficina de Custodia y Administración de Bienes Incautados y Decomisados (OCABID), tanto la máxima autoridad de la organización, como el personal directivo, actúan siempre en pro del logro de la misión, actuando con estricto apego a los principios institucionales y las normas que la rigen, siempre en procura de construir una cultura de paz, promoviendo el trabajo en equipo y apoyando el desarrollo de la conformación de grupos de trabajo para garantizar el desarrollo de los distintos procesos institucionales, tales como el Comité de Calidad, Comité Para Saneamiento de las Cuentas Contables.

Asimismo, han promovido la incorporación de los servidores públicos en el diseño y desarrollo de las políticas públicas a lo interno de la institución, a través del apoyo brindado a la conformación de la Asociación de Servidores Públicos de la OCABID (ASP-OCABID), así como del Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo; conformadas por servidores públicos de distintos niveles de la organización, que le permitirán tener presencia y participación en el diseño y ejecución de las políticas de la organización.

Para la máxima dirección de la OCABID, es de suma importancia contar con las

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

impresiones y retroalimentaciones por parte del personal de la organización, razón por la cual ha instituido un buzón de quejas y sugerencias, a los fines de que los colaboradores puedan expresar sus inconformidades y sugerencias, acciones que influyen significativamente tanto en la identificación y solución de problemas, como en la construcción de una cultura de calidad e innovación a lo interno de la organización.

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

En este subcriterio hemos detectado como área de mejora que para la formulación del marco estratégico institucional (misión, visión, valores) no fueron consultados los grupos de interés externos a la organización.

Asimismo, la no sistematización y documentación del seguimiento de programas y proyectos. Ante la falta de un sistema de registro y gestión de la información, resulta complejo el seguimiento y abordaje de los mismos.

Para la realización del Primer Informe trimestral de evaluación del Plan Operativo Anual, no fueron contempladas las necesidades de los grupos de interés.

No se han implementado las Normas Básicas de Control Interno.

No se ha implementado en su totalidad la estructura organizativa ni el manual de organización y funciones aprobados.

No se ha desarrollado una política tendente a reconocer y premiar conductas individuales de los servidores y de los equipos de trabajo.

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORAS EN LOS CRITERIOS FACILITADORES**

#### **2.1.1 LIDERAZGO**

La máxima dirección de la OCABID, tiene muy clara la importancia que reviste para el logro de los objetivos institucionales contar con la colaboración de los diferentes

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

grupos de autoridades políticas y otros grupos de interés, es por eso que ha puesto sumo interés en la realización de alianzas estratégicas con diferentes autoridades políticas nacionales e internacionales, así como con grupos de la sociedad civil que le han permitido desarrollar actividades y procesos cuyos resultados han significado un gran aporte para el logro de la misión institucional.

### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

La OCABID, tiene proyectado en su plan estratégico y planes operativos en primer lugar la identificación y documentación de los grupos de interés, así como sus requerimientos y necesidades.

En el año 2021, la OCABID realizó con la asesoría y seguimiento del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, en su calidad de órgano rector del fortalecimiento institucional, el Plan Estratégico Institucional 2021-2024. En este Plan, se incluyeron los ejes y objetivos estratégicos a través de los cuales la organización proyecta el cumplimiento de su misión, teniendo establecido en el Objetivo I del Eje Estratégico II. Administración de Bienes Incautados y Decomisados, la gestión de alianzas y acuerdos con los órganos y entes que inciden directamente en el registro, regularización y administración de los bienes incautados y decomisados por efecto de las decisiones emanadas de los órganos judiciales del Estado.

Este plan ha sido formulado teniendo en cuenta las informaciones recopiladas a partir de estudios realizados tanto a nivel local como a nivel internacional, tomando como base para su redacción las buenas prácticas recomendadas por el Grupo de Acción Financiera Internacional y el Grupo de Acción Financiera de América Latina.

Con el objetivo de desarrollar de manera efectiva la ejecución de este Plan Estratégico, los objetivos estratégicos definidos en el mismo, han sido traducidos en productos que se deben lograr a corto y mediano plazo a través de la ejecución de los planes operativos formulados por las diferentes áreas de la organización, en los cuales se definieron de forma específicas los objetivos y productos a lograr durante el año, así como los indicadores que permitirían medir el logro de las metas propuestas.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

La ejecución de estos planes, ha sido objeto de un monitoreo constante por parte de la Dirección General y la División de Planificación y de Desarrollo de la OCABID, realizando reuniones trimestrales de monitoreo y seguimiento de la ejecución tanto del plan estratégico, como del Plan Operativo Anual.

Este monitoreo constante, permite identificar e intervenir oportunamente las situaciones que eventualmente podrían poner en riesgo la ejecución de los planes y estrategias aprobados.

### **Áreas de Mejora.**

Para la formulación de nuestro Plan Estratégico no fueron recopiladas informaciones acerca de las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés.

No se ha implementado en su totalidad la estructura organizativa y manual de organización y funciones aprobados para la organización.

La organización no tiene identificados y definidos los diferentes grupos de interés.

No se han desarrollado levantamientos de expectativas y necesidades de los diferentes grupos de interés.

No se han desarrollado actividades de benchmarking ni benchlarning.

### **2.1.3 PERSONAS**

Conforme con los lineamientos del Plan Estratégico Institucional, la División de Recursos Humanos de la OCABID, se ha evocado a la obtención de información relativa a la necesidad de los recursos humanos de las diferentes áreas de la institución, de forma tal que la organización pueda contar con el personal necesario para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En aras de que la organización pueda contar con un personal dotado de las aptitudes y actitudes necesarias para el logro de los objetivos, las diferentes áreas de la organización,

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

contando con la colaboración del área de Recursos Humanos han realizado la evaluación del desempeño laboral de los distintos servidores de la OCABID, resultando en el primer año de la realización de la evaluación del desempeño laboral que el 100% del personal evaluado de los servidores haya obtenido una calificación satisfactoria. Con base a esta evaluación del desempeño, se realizó el Plan Anual de Capacitación, que se ha ido ejecutando conforme lo ha permitido la disponibilidad presupuestaria.

En el 2021, por segundo año consecutivo, las distintas áreas han realizado los acuerdos de desempeño con el personal. Estos acuerdos de desempeño están basados en el logro de resultados individuales, lo cual permite que la evaluación que se realiza posteriormente en base a los referidos acuerdos pueda ser llevada a cabo con un criterio de objetividad, basado en la medición del logro de los objetivos individuales.

Asimismo, basándose en los resultados de las evaluaciones del desempeño laboral de los colaboradores de las diferentes áreas, la División de Recursos Humanos. previa consulta al personal directivo de la organización, se plantea la revisión y actualización del Plan Anual de Capacitación, con cuya ejecución se pretende mejorar significativamente las capacidades, actitudes y aptitudes del personal de la organización.

Para la máxima dirección de la OCABID, es de suma importancia contar con información de primera mano sobre las necesidades y expectativas de los colaboradores de la organización, razón por la cual se realizó en el año 2020, la primera encuesta de clima en la organización, la cual arrojó un nivel de satisfacción de los servidores con la gestión en un 91.32%. En base a esta encuesta de clima, se realizó un plan de mejora que se ejecutó en un 82%.

Dado el dinamismo de los cambios del entorno de la gestión, es importante sistematizar la recolección de las impresiones del personal con respecto a los diferentes aspectos de la gestión, por lo que para este año 2022, se está realizando la segunda encuesta de clima laboral, lo que permitirá que la organización continúe mejorando en el diseño e implementación de políticas que tengan como resultado la formación de recursos humanos idóneo, que actúe enfocado a resultados y con vocación de servicio a los fines de obtener los productos de calidad que se traduzcan en el cumplimiento de la misión institucional.

### **Áreas de Mejora.**

No se ha aprobado el Manual de Cargos de la institución

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

### **Puntos Fuertes.**

Durante el proceso de planificación estratégica, la OCABID ha identificado las organizaciones del Estado que inciden directamente en la administración eficiente de los bienes incautados y decomisados, por lo cual ha definido como uno de sus objetivos estratégicos la gestión de alianzas con órganos y entes del Estado que le permitan desarrollar procesos interinstitucionales que mejoren la gestión del registro, regularización y administración de los bienes incautados y decomisados puestos bajo nuestra responsabilidad, producto de las decisiones emitidas por los organismos jurisdiccionales del país.

Asimismo, la OCABID ha promovido la gestión de contratos de Comodato con organizaciones del Estado y la sociedad civil sin fines de lucro, a través de los cuales ha realizado la cesión a título gratuito de inmuebles en custodia para el desarrollo de actividades que van en beneficio de la comunidad.

En ese mismo orden, se realizan de forma periódica contratos de arrendamiento con entidades de la sociedad civil, a través de los cuales se obtienen recursos que pueden ser reinvertidos en la custodia y conservación de los bienes incautados y decomisados puestos bajo la responsabilidad de la OCABID o destinados a la prevención y persecución del delito, como disponen las normas vigentes. Producto de esta decisión se ha logrado el rescate y remozamiento de varios inmuebles que se encontraban abandonados y en mal estado, los cuales han sido remodelados por los inquilinos, beneficiados con contratos de arrendamientos.

En el entendido de que los recursos asignados a la organización son escasos, la institución ha elaborado un presupuesto basado en la priorización de las necesidades institucionales que permitan el cumplimiento de la planificación estratégica. A través de nuestro Departamento Administrativo Financiero se orientan y analizan las asignaciones de recursos económicos tomando en consideración el posible impacto

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

del riesgo y buscando la calidad de gasto.

La actual gestión ha puesto un gran empeño en el logro de la eficiencia de la gestión institucional usando las tecnologías de la información y la comunicación, promoviendo el uso de los canales digitales disponibles tanto para el desarrollo de los procesos, como para garantizar la transparencia de la gestión institucional.

Actualmente, a través de la División de Tecnologías de la Información y la Comunicación, se trabaja en la gestión de herramientas informáticas que permitan concentrar en una plataforma tecnológica toda la información relevante relativa a la gestión institucional, tanto de las funciones asesoras y de apoyo, como de las funciones sustantivas relativas a la administración de los bienes incautados y decomisado.

Además de los procesos institucionales, esta plataforma servirá para gestionar el conocimiento de los servidores, así como de la información institucional relevante, de forma tal, que exista un registro permanente de gestión y del resultado de los conocimientos y capacidades adquiridas por el personal, aun en los casos en que estos hayan abandonado la organización.

Dado que nuestra organización no presta servicios directos al público, está exenta de la suscripción de “cartas compromiso”, situación que ha sido validada por el Ministerio de Administración Pública, en su calidad de órgano rector del fortalecimiento institucional.

### **Áreas de Mejora.**

En la actualidad, el presupuesto aprobado para la OCABID, resulta insuficiente para el logro de los objetivos institucionales.

Asimismo, no contamos con las instalaciones físicas necesarias para el logro efectivo

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

de los objetivos institucionales.

No se han identificado registros que nos permitan identificar la gestión del conocimiento.

## **2.1.5 PROCESOS**

Dada la importancia de la gestión por procesos en una organización, la institución ha programado en su planificación estratégica, la realización de actividades tendentes a identificar, documentar y mejorar los procesos institucionales, estableciendo mecanismos de seguimiento a la ejecución y mejora de dichos procesos.

Luego de haberse realizado el levantamiento y documentación de los principales procesos sustantivos de la organización se aprobó en octubre 2021, el Manual de Procedimientos Sustantivo de la OCABID, en este manual se identifican y describen los principales procesos que tienen que ver con la producción institucional. Este manual cuenta con la validación del Ministerio de Administración Pública, en su calidad de Órgano Rector del funcionamiento institucional.

Para el logro de los objetivos institucionales, la institución se ha planteado como uno de sus objetivos estratégicos la gestión de alianzas interinstitucionales que permitan establecer la formulación de procesos conjuntos tendentes a eficientizar la administración de los bienes incautados y decomisados puestos bajo la responsabilidad de la OCABID por efecto de las decisiones de los órganos jurisdiccionales del Estado.

### **Áreas de Mejora**

En la actualidad, la institución no cuenta con mecanismos de evaluación del cumplimiento de los procesos institucionales.

## **2.2.2 AREAS DE MEJORA EN CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **2.2.1 RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**



# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## **Mediciones de la percepción**

Con el objetivo de continuar con el desarrollo de una cultura de innovación y mejora continua la institución ha tomado la iniciativa de recabar la impresión que sobre los resultados institucionales tienen los ciudadanos, hemos aplicado una encuesta de satisfacción a los beneficiarios de contratos de inquilinatos y comodatos.

## **Áreas de Mejora**

No se han realizado seguimiento a las posibles debilidades encontradas.

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

La institución realizó encuesta de clima organizacional en coordinación con la Dirección de Evaluación del Cambio del Ministerio de Administración Pública, en la que se midió la percepción del personal respecto a las distintas dimensiones contenidas en la encuesta, la cual arrojó un índice de satisfacción general de un 91.32%.

Con el objetivo de sistematizar la recolección de la percepción de las personas sobre la gestión institucional está en fase de ejecución, la segunda encuesta de Clima Institucional, cuyos resultados permitirán medir la variación de la percepción de las personas, así como la planificación y el desarrollo de políticas que permitan aumentar los niveles de satisfacción de los servidores de la organización.

## **Áreas de Mejora.**

### **2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

#### **Puntos Fuertes.**

La institución ha realizado diversas actividades que ponen de manifiesto la responsabilidad social de la organización, como son la sesión de inmuebles para el uso de distintas organizaciones, tanto del Estado como de la sociedad civil, a través de contratos de comodato; con el objetivo de que dichos inmuebles sean utilizados en actividades que implican un servicio a la comunidad.

#### **Áreas de Mejora.**

No se han realizado actividades tendentes a medir la percepción de la sociedad

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

## **2.2.4 RESULTADO CLAVES DE RENDIMIENTO**

### **Áreas de Mejora**

No se han realizado mediciones.

# Informe de Autoevaluación Institucional 2021

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

Resulta innegable que para adentrarse en un proceso de mejora y fortalecimiento institucional es indispensable contar con un diagnóstico organizacional integral, para lo cual resulta sumamente útil el Marco Común de Evaluación (CAF por sus siglas en inglés). Este modelo de gestión de calidad institucional nos ha permitido identificar y documentar las fortalezas y debilidades.

A través del ejercicio realizado con la aplicación de esta guía hemos podido obtener un conocimiento integral la institución, reconociendo en detalle cada uno de los factores críticos de éxito de la gestión institucional.

En términos generales podemos establecer que tenemos grandes fortalezas a nivel de los criterios facilitadores, siendo las fortalezas identificadas en el criterio de Liderazgo las más significativas.

Asimismo, resultaron ser la falta de documentación y seguimiento de los procesos, así como la falta de mediciones de los mismos las mayores debilidades institucionales.

## **LECCIONES APRENDIDAS**

De la aplicación de esta “Guía de Autodiagnóstico en base al Modelo CAF”, podemos exponer como lección aprendida, la conciencia obtenida acerca de la importancia que reviste para una organización la gestión de procesos institucionales orientada a resultados, los cuales podemos resumir en tres grandes pasos, en primer lugar, una planificación estratégica institucional eficiente y coherente con la misión institucional, en segundo lugar la puesta en marcha y ejecución de los planes concebidos y por último el monitoreo y seguimiento a la ejecución de dicha planificación, factores críticos determinantes para el éxito de toda gestión administrativa.

## Informe de Autoevaluación Institucional 2021

### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	70	98
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	85	119
3: Personas (100 puntos)	86	86
4: Alianzas (100 puntos)	89	89
5: Procesos (120 puntos)	87	105
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	86	86
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	82	82
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	70	70
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	78	78
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>733</b>	<b>813</b>