

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

### **Preparado por el Comité de Autoevaluación**

Rafael Espinal	Director General de Gabinete (Coordinador)
Ruth Díaz	Directora Adscrita al Despacho (Secretaria)
Jose Medina	Directora de Tecnologías de la Información (Miembro)
Sócrates Paulino	Director de Control Interno (Miembro)
José Madé Aquino	Director general de Planificación y Desarrollo (Miembro)
Carlos Mejía	Encargado de Calidad en la Gestión (Miembro)
Ana Cristina Angeles	Directora de Recursos Humanos (Miembro)
Virgilio De Los Santos	Director Financiero (Miembro)
Lerida Concepción	Directora de Acceso a la Información (Miembro)
Domingo Santana	Director Jurídico (Miembro)

**Santo Domingo, D. N.  
30 de junio, 2023**

## Contenido

RESUMEN EJECUTIVO .....	3
1. ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.1.1. <i>MISIÓN</i> .....	4
1.1.2. <i>VISIÓN</i> .....	4
1.1.3. <i>VALORES INSTITUCIONALES</i> .....	4
1.1.4. <i>BASE LEGAL</i> .....	4
1.1.5. <i>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</i> .....	6
1.1.6. <i>SERVICIOS</i> .....	8
1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	9
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	10
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL. ....	16
2.2.1.1 <i>LIDERAZGO</i> .....	16
2.2.1.2 <i>PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA</i> .....	16
2.2.1.3 <i>PERSONAS</i> .....	16
2.2.1.4 <i>ALIANZAS Y RECURSOS</i> .....	17
2.2.1.5 <i>PROCESOS</i> .....	17
2.2.2.1 <i>RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.</i> .....	17
2.2.2.2 <i>RESULTADOS EN LAS PERSONAS</i> .....	17
2.2.2.3 <i>RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</i> .....	18
2.2.2.4 <i>RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.</i> .....	19
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS. ....	20
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:.....	21

## RESUMEN EJECUTIVO

El Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones se encarga de regular, desarrollar y establecer los reglamentos sobre los cuales deben regirse las actividades relacionadas con la construcción en sentido general. Para eso cuenta con un equipo especializado que se encarga de asegurar la calidad en cada servicio brindado.

Este documento presenta una autoevaluación de nuestra institución como resultado de un análisis de los puntos fuertes y oportunidades de mejora, tomando como consulta la Guía del Marco Común de Evaluación (CAF) suministrado por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Dicha guía contiene 5 criterios facilitadores y 4 criterios de resultados, los cuales fueron evaluados en su totalidad para el diagnóstico de la institución.

La metodología de trabajo fue participativa entre todos los miembros del Comité de Calidad, detectando en sus áreas y las demás áreas relacionadas de la institución las fortalezas y debilidades.

De este autodiagnóstico obtendremos un Plan de Mejora el cual será prioridad dentro del POA de los involucrados. La puesta en práctica de dicho plan contribuirá con el alto rendimiento y calidad en los servicios brindados por la institución y el fortalecimiento institucional.

# 1. ASPECTOS GENERALES

## 1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

### 1.1.1. MISIÓN

Gestionar el sector de Obras Públicas y Comunicaciones, a través de la regulación, planificación, construcción y mantenimiento de la infraestructura física requerida para el desarrollo socioeconómico sostenible de la República Dominicana.

### 1.1.2. VISIÓN

Construir la más avanzada, moderna y segura infraestructura de vías y edificaciones de la región, con una eficiente red de servicios, que permita al país su desarrollo y competitividad, el acceso e inclusión de todo su territorio en las fuentes y procesos de producción, y facilite la convivencia entre sus comunidades.

### 1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

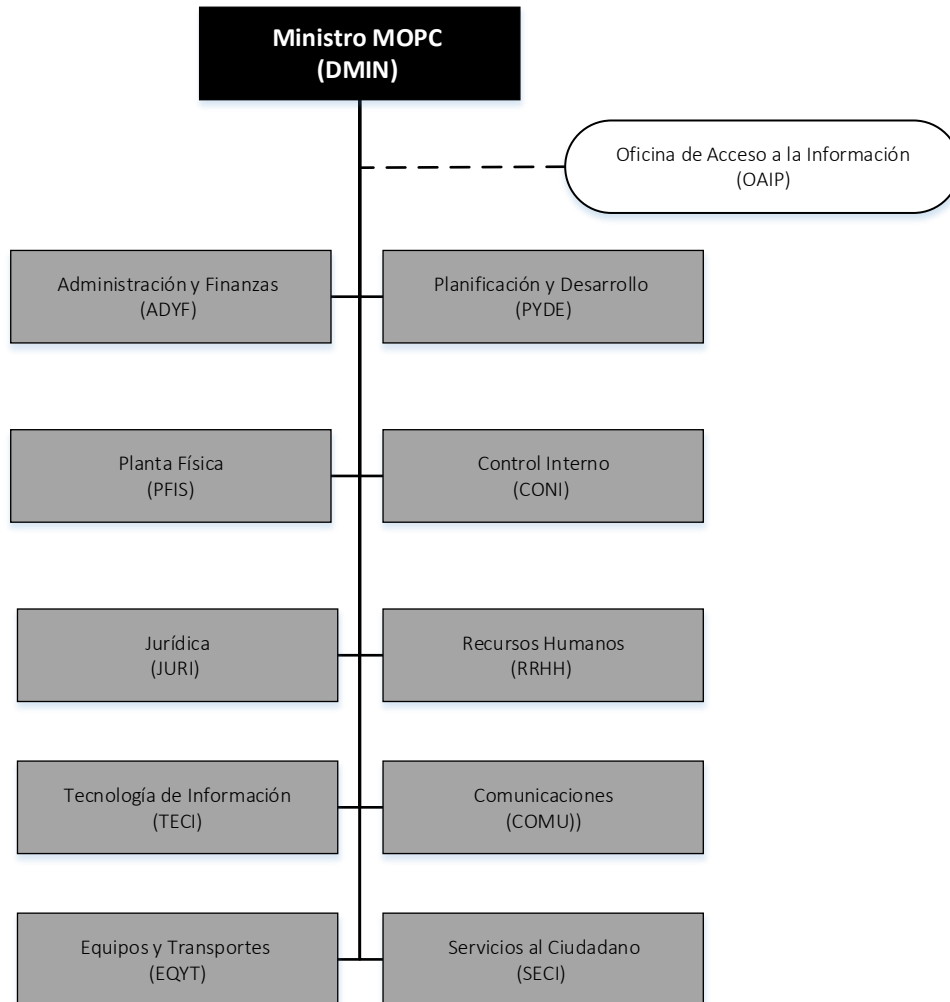
- **Cuidado del Medio Ambiente:** Procurando que el crecimiento y desarrollo se realice en armonía con el medio ambiente, velando porque siempre se otorgue la prioridad necesaria en cada proyecto u obra a la protección de nuestros recursos naturales.
- **Moderación:** promoviendo una cultura que evite los excesos, así como la valoración de alternativas viables en cada acción y decisión que sea necesaria.
- **Transparencia:** motivando una conducta ética y honesta de nuestros empleados y una administración que vele por el cumplimiento de las leyes y procedimientos relativos al buen uso de los recursos del Estado.
- **Calidad:** desarrollando estándares que garanticen los mejores resultados posibles con los recursos disponibles, a través de fomentar la búsqueda, conocimiento y uso constante de las mejores prácticas y referencias en la planificación y ejecución de proyectos.
- **Equidad:** fomentando un ambiente de respeto e igualdad en el trato con nuestros relacionados.
- **Compromiso Social:** velando por las necesidades y demandas de todos los ciudadanos, y trabajando en bien de su progreso y desarrollo.

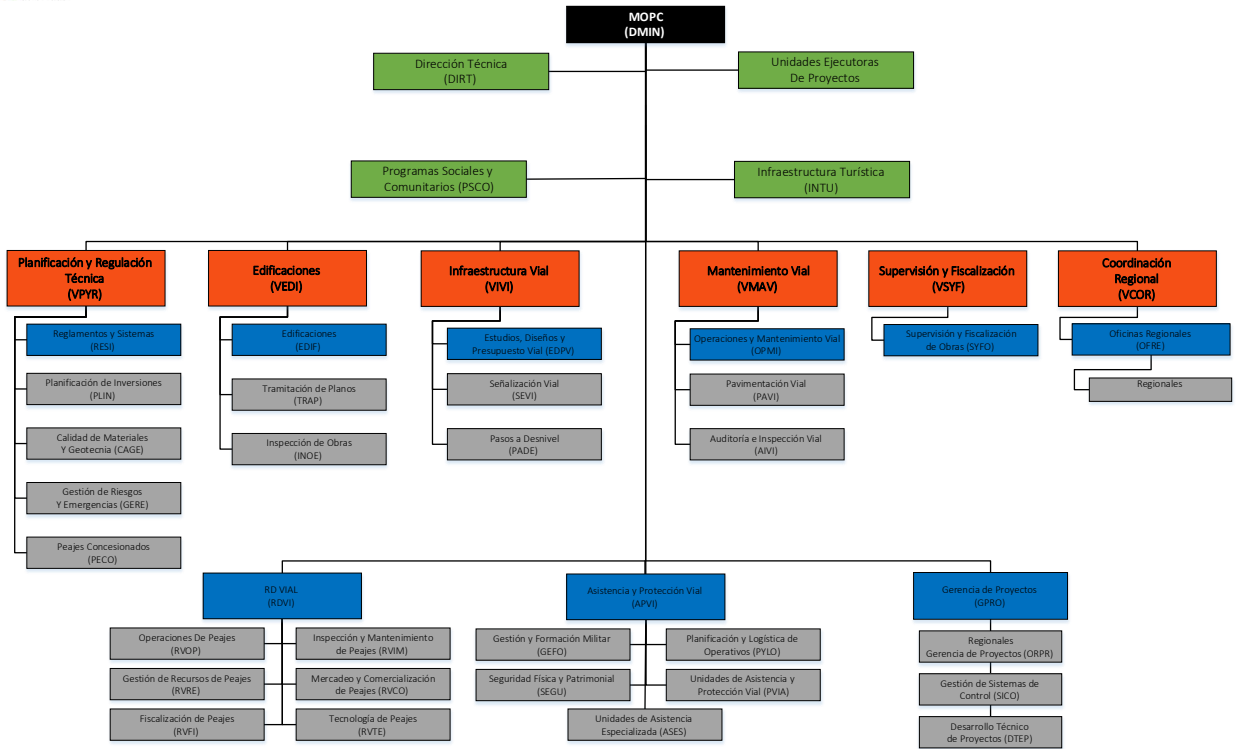
### 1.1.4. BASE LEGAL

- Ley 311-14, Instituye el Sistema Nacional Autorizado y Uniforme de Declaraciones Juradas de Patrimonio de los funcionarios y Servidores Públicos, de fecha 11 de agosto de 2014.
- Ley 172-13, Sobre Protección de Datos Personales, de fecha 13 de diciembre del 2013.
- Ley 1-12, Sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo, de fecha 12 de enero del año 2012.
- Ley 247-12, Orgánica de la Administración Pública, de fecha 9 de agosto de 2012.
- Ley 41-08, De Función Pública, de fecha 4 de enero de 2008.
- Ley 481-08, General de Archivos, de fecha 11 de diciembre de 2008.
- Ley 13-07, Sobre el Tribunal Superior Administrativo, de fecha 6 de febrero de 2007.
- Ley 10-07, Que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, de fecha 05 de enero de 2007.

- Ley 5-07, Crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado, de fecha 8 de enero 2007
- Ley 498-06, Planificación e Inversión Pública, de fecha 28 de diciembre 2006.
- Ley 340-06 y 449-06, sobre Compras y Contrataciones, de fecha 18 de agosto de 2006 y su modificación mediante la Ley 449-06, de fecha 6 de diciembre de 2006.
- Ley 423-06, Orgánica de Presupuesto para el Sector Publico, de fecha 17 de noviembre 2006.
- Ley 6-06, Crédito Público, de fecha 20 de enero 2006.
- Ley 567-05, Tesorería Nacional, de fecha 13 de diciembre 2005.
- Ley 10-04, Cámara de Cuentas de la República Dominicana, de fecha 20 días de enero 2004.
- Ley 200-04, Sobre Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 25 de febrero 2005.
- Ley 126-01, Crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental, de fecha 27 de julio 2001.
- Ley 687-82, que crea un Sistema de Elaboración de Reglamentos Técnicos para Preparación y Ejecución Relativos a la Ingeniería, la Arquitectura y Ramas Afines, de fecha 27 de julio de 1982.
- Ley 82-79, sobre Declaración Jurada de Bienes, de fecha 16 de diciembre 1979.
- Ley No. 107-13 Sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo. G. O. No. 10722 del 8 de agosto de 2013.
- Ley No. 118-21 sobre terminación de obras viales, escuelas y hospitales que se encuentran suspendidas. Encarga al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones de actualizar los precios generales de dichas obras. G. O. No. 11021 del 1 de junio de 2021.
- Ley No. 63-17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana. G. O. No. 10875 del 24 de febrero de 2017.
- La Ley No.222, del 25 de noviembre de 1967, que establece un sistema de señalamiento del tránsito en las vías públicas del país.
- La Ley No.387, del 7 de diciembre de 1968, que impone sanción a las personas que coloquen grapas o quemem neumáticos en las calles o carreteras de la República.
- Ley No. 172-13 que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados. G. O. No. 10737 del 15 de diciembre de 2013.
- Ley No. 6-86 (Que establece la especialización del 1% sobre el valor de todas las obras construidas en el territorio Nacional, incluyendo las del Estado, para la creación de un Fondo Común de Servicios Sociales, Pensiones y Jubilaciones a los Trabajadores Sindicalizados del Área de la Construcción y todas sus ramas afines)
- LEY NO. 86-11, De Los Fondos Públicos.
- Ley No. 176-07 del Distrito Nacional y los Municipios.
- Resolución Núm. 198-2018 que establece el procedimiento para la inclusión en el Presupuesto General del Estado, de las sentencias que han adquirido la autoridad de la cosa irrevocablemente juzgada.
- Decreto 143-17 que crea las Comisiones de Ética Pública.
- Decreto No. 15-17, Establece procedimientos para asegurar control del gasto y pago a proveedores.
- Ley No. 358-05, Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario.

### 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA





#### 1.1.6. SERVICIOS

- 1. Dirección General de Reglamentos y Sistemas**
  - a. Adquisición y descarga de los reglamentos (SOLO PARA CARRETERAS Y PUENTES)
  - b. Charlas sobre los Reglamentos en Universidades, Gremios y entidades (SOLO PARA CARRETERAS Y PUENTES)
  - c. Calificación de Empresas y Profesionales en Estudios Geotécnicos (SOLO PARA CARRETERAS Y PUENTES)
  - d. Calificación de Empresas y Profesionales en Evaluación y levantamiento Estructural (SOLO PARA CARRETERAS Y PUENTES)
  - e. Evaluación de Nuevos Sistemas Constructivos (SOLO PARA CARRETERAS Y PUENTES)
  - f. Calificación de Laboratorios aptos para Ensayos (SOLO PARA CARRETERAS Y PUENTES)
- 2. Muelles y Puertos**
  - a. Solicitud de certificación de no objeción
- 3. RD VIAL**
  - a. Paso Rápido
  - b. Asistencia Vial
- 4. Parquéate RD**
  - a. Estacionamiento
  - b. Mecánica Ligera
  - c. Parqueos Eléctricos
- 5. Otros**
  - a. Certificación de no objeción para excavación en la vía publica
  - b. Solicitud de derecho a uso de vía
  - c. Solicitud de exención de pasantía



## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

### **Eje 1: Infraestructura para el Desarrollo**

**Objetivo Estratégico:** Construir y dar mantenimiento a las obras públicas, para elevar la calidad de vida de los ciudadanos, el desarrollo, la producción y la competitividad nacional.

### **Eje 2: Gestión de Riesgos frente al Cambio Climático en la Infraestructura Vial y de Edificaciones**

**Objetivo Estratégico:** Asegurar políticas que incluyan los mecanismos necesarios para la gestión del riesgo ante emergencias en las infraestructuras viales y de edificaciones.

### **Eje 3: Regulación del sector de obras públicas y comunicaciones**

**Objetivo Estratégico:** Regular el funcionamiento del sector de obras públicas y comunicaciones, garantizando el correcto diseño, construcción y mantenimiento de las infraestructuras.

### **Eje 4: Seguridad Vial**

**Objetivo Estratégico:** Movilidad. Definir y aplicar políticas y acciones que faciliten la circulación vehicular y peatonal, fortalezcan la seguridad vial y contribuyan con el cumplimiento de las leyes existentes para los fines.

### **Eje 5: Fortalecimiento Institucional**

**Objetivo Estratégico:** Impulsar la creación de capacidad para el cumplimiento sistemático de la misión y alcance de la visión institucional, apoyados en la innovación, tecnología, transparencia y la ética.

## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- Se realizó la Matriz del Plan Estratégico 2021-2024 la cual fue aprobada por el MEPyD.
- Se realizó Reunión Directiva donde se presentó el Nuevo Plan Estratégico a todas las direcciones.
- Se rehabilitó el uso del INTRANET institucional.
- La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo realiza actividades y reuniones periódicas.
- Hemos formulado y desarrollado el marco institucional los cuales están alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo, y tomando en cuenta la digitalización y reformas del sector público. La última revisión se realizó en el 2020.
- Hemos establecido el marco de valores institucionales alineados a nuestra misión y visión, y acorde con los principios de la organización.
- Se ha sometido cambios a la estructura y hemos recibido No objeciones por parte del MAP.
- Se elabora anualmente el Plan Operativo Anual con los principales proyectos e indicadores de resultados de las áreas del Ministerio. Se trabaja actualmente en la versión 2023.
- Se elabora un Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y el Presupuesto Anual, a partir de los Planes Operativos definidos por la institución y tomando en consideración los topes presupuestarios asignados y asegurando la disponibilidad de fondos para todos los proyectos prioritarios basados en los objetivos institucionales.
- Se han documentado y difundido todos los procedimientos sustantivos y soporte del MOPC.
- Se han fomentado las actividades entre el nivel directivo y su personal, sobre las informaciones que envían a través de los correos institucionales de actividades y planes futuros.
- Contamos con un sistema automatizado para la gestión de los Planes Operativos Anual y sus Riesgos, dicho sistema se encuentra en fase de actualización y será sustituido por una nueva versión la cual lleva por nombre CRYSTAL, dicha versión está siendo evaluada por la institución a los fines de adquirir la licencia correspondiente.
- Estamos estableciendo el control interno a través de la NOBACI (Normas Básicas de Control Interno).
- Hemos desarrollado el procedimiento para Gestión de Riesgos, con la finalidad de que las diferentes áreas estén orientadas de cómo gestionar los riesgos que impactan sus objetivos y así también las estrategias de la organización.
- Está en etapa de seguimiento la consultoría para la certificación de varias áreas de la institución en la Norma ISO 9001:2015. Han sido elaborados los procedimientos correspondientes al alcance definido y los exigidos por la norma.

- Aplicamos los principios de gestión de la Calidad a través de la implementación del Modelo de Excelencia Marco Común de Evaluación CAF que nos permite identificar los puntos fuertes y detectar las áreas de mejoras que inciden de manera negativa en la gestión.
- En colaboración con el Ministerio de Administración Pública hemos creado la Asociación de Servidores Públicos
- Se han ampliado los canales de comunicación con los usuarios, tales como: Portal Web, prensa, radio, televisión, las redes sociales, boletín Informativo, bajantes en diferentes puntos del territorio nacional, monitores informativos en puntos estratégicos de nuestras instalaciones, entre otros. También de manera interna contamos con los medios antes mencionados, INTRANET, correo institucional para los colaboradores, murales, entre otros.
- Conforme a lo establecido por la ley 41-08, elaboramos los Acuerdos de Desempeño para el personal.
- Se realizó un benchmarking con el IDAC y el MEPYD para la adquisición de buenas prácticas.
- Contamos con una Oficina de Género que establece los planes necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades y equidad en el trato.
- A través de la Dirección de Recursos Humanos y en colaboración con el Ministerio de Administración Pública hemos elaborado el Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), contamos con el Comité Mixto que es el encargado de gestionar los riesgos de la institución, y en coordinación con la Dirección de Riesgos y Emergencias.
- Hemos identificado los socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer las relaciones pertinentes y necesarias para la institución.
- Hemos definido las responsabilidades de cada socio, a través de los acuerdos formalizados con instituciones ya identificadas de acuerdo con las necesidades internas, dichos acuerdos reposan en la Dirección de Jurídica.
- Se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a través de nuestro Plan Estratégico, los Planes Operativos y los Acuerdos de Desempeño de los colaboradores, dichas informaciones se comunican a través de los medios disponibles a los fines, tales como Portal Institucional, Redes Sociales, Pantallas Informativas de la Institución, Correo Electrónico Institucional, Boletín Informativo Impreso.
- Contamos con una Escala Salarial aprobada por el MAP.
- Implementamos un Plan de Capacitación que incluye a todos los grupos ocupacionales para de esta manera establecer la igualdad de oportunidades.
- La Dirección de Recursos Humanos realiza los Acuerdos de Desempeño a los empleados tomando en cuenta sus habilidades y capacidades y de acuerdo con las tareas asignadas.
- Informe Trimestral con niveles de satisfacción (logrado) Encuestas y mediciones de satisfacción.

- Fue aprobada, emitida y publicada la Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual comprometimos 3 servicios.
- Se encuentran disponibles los resultados de las mediciones con respecto a errores cometidos en el cumplimiento de los compromisos de calidad.
- Se elaboró y difundió una Política de Comunicaciones externas para difusión de información a los diferentes grupos de interés.
- Fue establecida la Política de Delegación de Funciones, para el avance y/o desarrollo de los procesos y cumplimiento de las metas, la cual fue socializada con todo el personal a través de los canales de comunicación interna.
- Contamos con la Unidad de Asuntos Interinstitucionales desde donde se analizan y monitorean las expectativas de los grupos de interés.
- Documentación de Procedimientos de Prestación de Servicios.
- Se documentaron todos los procesos de La Dirección de Tecnología
- Fue elaborado un Plan de Mantenimiento Preventivo para la Dirección de Planta Física.
- Se actualizo el mapa e Procesos del Ministerio.
- Aumento de supervisión Asistenciales Viales.
- Mejoramiento de condiciones de los puntos de asistencia vial.
- Chat, foro institucional, actualización y cambio de línea grafica del portal web.
- El Ministerio de Obras Publicas cuenta con herramientas que contribuyen a incrementar la eficacia de los servicios brindados, favoreciendo este a la transparencia e interacción de ciudadanos y clientes.
- Desde la dirección de Programas sociales, se desarrollan iniciativas que impactan de manera positiva a los ciudadanos, esta asistencia llega de manera puntual a través de solicitudes directa a la dirección. Dentro de las iniciativas que se realizan está el remozamiento de canchas, clubes deportivos, también se lleva asistencia con suministro de agua potable, operativos de fumigación y operativos médicos, operativos de desinfección, reparación y construcción de viviendas en estado de vulnerable, limpieza de playas, entre otras.
- Contamos con un Programa de Viviendas Vulnerables cuyo objetivo es reconstruir las viviendas en un estado de deterioro para los más necesitados. Dicho programa promueve la creación de Plazas de trabajos a nivel local y está orientado a la reducción de pobreza.
- La Dirección de Planes Sociales cuenta con un programa de reinserción laboral para ex privados de libertad, quienes se les hace muy difícil encontrar un empleo al salir de la cárcel, también tenemos al menos un representante en nuestro equipo de persona con discapacidad.
- Se han integrado las metas presidenciales vinculantes con el Ministerio y se han definido estructuras de gestión, planes de mejora y se realizan autoevaluaciones de su cumplimiento, en la gestión de la calidad, instalación de normas de control interno en el sector público, integración de las TIC a la gestión de los procesos sustantivos, se han definido planes y metas específicas respecto al establecimiento de un gobierno abierto, transparente y con rendición de cuentas.
- Los grupos de interés han sido identificados en el ejercicio de elaboración del Plan Estratégico 2021-2024.

- En nuestra institución se ha designado un Comité de Compras el cual es responsable de velar por el cumplimiento de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- En cumplimiento con la ley 200-04, ley general de Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento de aplicación aprobado mediante Decreto No. 130-05, ponemos a disposición de los usuarios el portal de Transparencia, para ofrecer de forma íntegra y oportuna, la información pública sobre nuestra organización, funciones y desempeño institucional en asunto de gestión financiera.
- Contamos con la Oficina de Libre Acceso a la Información, garantizando así el acceso de la población y las partes interesadas de acuerdo con lo establecido por la ley.
- Se han implementado equipamientos tecnológicos, sistemas y aplicativos tecnológicos que permiten la ubicación en la nube de los servicios de Asistencia Vial.
- De acuerdo con la encuesta de satisfacción realizada en mayo del 2022, en cuanto a la percepción acerca del nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios, arrojó un resultado positivo de un 95%.
- De acuerdo con la medición realizada en el mes de mayo, acerca del número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas:
  - Durante el primer trimestre del año 2022, recibimos un total de 114 quejas, de las cuales 71 cerraron dentro del tiempo establecido, 18 están en proceso de respuesta, y 14 están abiertas.
  - Durante el cuarto trimestre del año 2021, recibimos una sugerencia.
- Contamos con 12 canales de información y comunicación dispuestos para los ciudadanos.
  - Uso de los medios:
  - Chat en vivo: 1,056 (meses abril y mayo)
- El MOPC inicia sus operaciones al público de manera presencial y vía telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Los tiempos de espera están establecidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano y en nuestra Cartera de Servicio dispuesta en el Portal Web
- Los objetivos de los tiempos de prestación de servicio están establecidos en nuestra Carta Compromiso.
- Los objetivos de los tiempos de prestación de servicio están disponibles en nuestro Portal Web Institucional.
- Los costos de nuestros servicios están disponibles en nuestra página Web.
- De acuerdo con la implementación de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos, tenemos la siguiente medición del grado de su utilización:
  - Chat en vivo: 1,056 (abril-mayo 2022).
  - APP Móvil Repórtalo:
  - Correos Electrónico:
  - Redes Sociales:
- MOPC es evaluado mensualmente por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental, a través del indicador de transparencia del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública en base al cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

- Conforme a los resultados de la Encuesta de Clima para la Administración Pública 2023.
  - 80% se identifican con la misión, visión y valores institucionales, conforme a los resultados de la Encuesta de Clima laboral.
- De acuerdo con el Sistema de Encuesta de Clima, el 70% de los Colaboradores reconoce como positivo la participación y aportes en los casos para mejoras en los procesos.
- Los Colaboradores del MOPC, comprenden la relevancia del ejercicio público con apego a los valores éticos, conforme a los resultados de la Encuesta de Clima, el 81% de los entrevistados dijeron que actúan dentro del marco de las normativas vigentes y de la misión valores y filosofía de la Institución.
- Un 77% de los servidores públicos del MOPC conocen los mecanismos establecidos de consulta y diálogo.
- El 87% de los Colaboradores considera como positiva la comunicación del Nivel Directivo con sus colaboradores en el logro de objetivos y la concesión de las metas; 84% considera que los objetivos se logran, sin incrementar el gasto, de acuerdo con la Encuesta de Clima.
- Se diseñan y documentas los procesos, tomando en consideración la Norma ISO 9001. Se gestionan las políticas y procedimientos necesarios identificados para la institución.
- El proceso de Evaluación del Desempeño Individual se realiza de manera eficaz anualmente, a través de los Acuerdos de Desempeño, metodología implementada por MAP.
- Se reconocen las actividades del Personal de Asistencia y Protección Vial.
- La Dirección de Recursos Humanos, envió al MAP, 97% de los Acuerdos de Desempeño de Colaboradores, correspondiente al año 2022.
- El MOPC, está realizando remodelaciones de sus áreas comunes y de sus direcciones de áreas, conforme a la Encuesta de Clima, el 61.24% de los colaboradores, dice que existen las condiciones de seguridad de higienes requeridas para realizar su trabajo.
- Tenemos un Plan de Capacitación, conforme a las necesidades de formación de los colaboradores y de equipos de trabajo, de acuerdo con la Encuesta de Clima, 68% de los Colaboradores dice que la Institución promueve la cultura de la profesionalización; sin embargo, solo el 43.82% como positivo la forma de crecimiento dentro del Sistema de Carreras.
- Los Colaboradores tienen acceso a las capacitaciones a través de distintas instituciones públicas y privadas, brindando equidad en las oportunidades de desarrollar sus competencias y crear una carrera profesional, conforme a la Encuesta de Clima, el 76% de los Colaboradores dice que se cumple con las capacitaciones programadas.
- Hemos tenido un 0% de casos relacionados con el número de dilemas éticos.
- El MOPC promueve el desarrollo profesional de sus colaboradores, mediante planes y programas de capacitación y desarrollo, conforme al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), la Gestión de Desarrollo, es un Objetivo Logrado con porcentaje 82%.

- La percepción general en cuanto a la asignación de tareas fue valorada como muy buena y buena por la mayoría del personal, el 86.5%, que participó de la encuesta.
- El personal que por la naturaleza de sus funciones necesitan el uso de la tecnología, cuentan con los equipos que requieren. Según consta el informe de la Encuesta de Clima, donde el 76% de las Colaboraciones dicen que cuentan con los equipos tecnológicos para el desempeño de sus funciones.
- El Ministerio cuenta con la Dirección de Gestión de Riesgos y Emergencias, la cual se mantiene activa constantemente en las actividades de seguridad y salud ocupacional.
- la Dirección de Recursos Humanos está implementando un sistema de seguridad y salud para la prevención de riesgo laboral, con la asesoría del MAP y la ARLSS, además el MOPT promueve a través de las redes sociales y pantallas digitales orientación a los clientes/ciudadanos respecto al tema.
- Se realizan encuestas de satisfacción trimestrales a través de la Dirección de Coordinación de Servicios.
- En cuanto a los Recursos Humanos, contamos con varios medios para su gestión:
  - Medimos la gestión de los Recursos Humanos a través de las evaluaciones del desempeño una (1) vez al año, arrojando un valor positivo con un promedio de 90%
  - Encuesta de Clima, con una valoración positiva en el 80%.
- El departamento de TI cuenta con un sistema de mensajería interna, instalación de sistemas de control de entrada para el personal, sistema automatizado para el flujo eficiente de los vehículos en los peajes, telefonía IP para una mejor comunicación.
- Contamos con una unidad de Auditoría Interna, de la Contraloría General de la República, que forma parte del ciclo de aprobación de todos los procesos de erogaciones o captación directa de ingresos.
- El ministerio mide constantemente a través de la Dirección Financiera y la Dirección de Control de Gestión el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.
- La institución a través de Dirección Control de Gestión audita las obras de infraestructura y viales en cualquiera de las etapas del proceso constructivo. A su vez, la Dirección de Revisión y Análisis audita permanentemente todos los procesos de pago relativos a adquisición de bienes y servicios.
-

## 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

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

#### 2.2.1.1 LIDERAZGO

- No se comparte en la organización los resultados de las encuestas o necesidades detectadas.
- No se ha unificado un único sistema de gestión de la Información para las operaciones diarias de la institución (Dynamics) con los módulos de finanzas, almacén, CxP, Planificación, Indicadores de resultados, Gestión de Riesgos, Seguimiento a logros estratégicos y Plan operativo, entre otros.
- No existe el desarrollo de un análisis de necesidades de grupos de interés para basar las acciones o plan operativo en dichas necesidades. Mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés relevantes.

#### 2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se han difundido los objetivos institucionales a través de los canales de comunicación interna.

#### 2.2.1.3 PERSONAS

- No se ha elaborado presupuesto financiero para la Promoción al Mérito de los empleados de carrera profesional
- No se ha implementado nueva escala salarial a todos los niveles.
- No existe un plan de inducción a la posición para colaboradores de nuevo ingreso.
- No se evidencia un plan de seguimiento para medir el impacto de las actividades de capacitación en el desempeño de las funciones de los colaboradores.
- No se evidencia un plan de comunicación para incentivar el uso de los buzones de sugerencias para los colaboradores
- No se evidencia difusión a través de los canales existentes de comunicaciones internas sobre el Manual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, SISTAP /MOPC o del Plan de Prevención de Riesgo.
- No se ha implementado el 40% de las actividades del Plan de Bienestar Laboral y Social.
- No se evidencia un Manual de Cargos actualizado.
- Realizar campañas de comunicación interna que promuevan la cultura de inclusión a las personas especiales con alguna discapacidad.
- No se evidencia ampliación y promoción de los canales y herramientas de comunicación entre los Supervisores y Supervisados generando acciones que contribuyen a una efectiva toma de decisiones.



#### *2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS*

- No se evidencia el seguimiento y evaluación a los acuerdos firmados.
- No se evidencia el monitoreo de los resultados e impacto de las alianzas.
- No se evidencian consultas con Gobernadores o grupos de representación de las diferentes provincias para la priorización de obras a integrar en el Plan de Inversión Plurianual.
- No se evidencia que se mida y evalúe la rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto.
- No se evidencia la implementación de nuevas tecnologías para la gestión.
- No se evidencia una evaluación relativa al impacto socioeconómico y ambiental.

#### *2.2.1.5 PROCESOS*

- No se evidencia que se utilicen métodos innovadores para aplicar el principio de una sola vez.
- No se evidencia una auditoría interna para evaluar el desempeño y aplicar mejoras en caso de ser necesario
- No se evidencia seguimiento a los acuerdos con las organizaciones privadas y de alianzas público-privadas.
- No se evidencia que se incorporen incentivos para la creación de procesos.

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

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

- Automatización Servicio de Rectoría de Pasantes
- No se evidencia la diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).
- No se evidencia el resultado de la medición del tiempo para prestar el servicio.
- No contamos con indicadores de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
- No hemos medido el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.
- No contamos con indicadores para medir las acciones implementadas por la transparencia.

#### *2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS*

- No se evidencia actualización reciente de la Estructura Organizacional, Manual de Organización y funciones y manual de Cargos.
- No se evidencia con frecuencia acciones de reconocimiento individual y de equipos.
- No se ha medido la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.
- No se ha medido la percepción de las personas acerca de la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
- No se ha medido la percepción de las personas acerca del impacto de la digitalización en la organización.
- No se ha medido la percepción de las personas acerca de la agilidad de la organización.
- No se ha medido la percepción de las personas acerca de la gestión del conocimiento.
- No se ha medido la percepción de las personas acerca de la comunicación interna y los métodos de información.
- No se ha medido la percepción de las personas acerca del alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.
- No se evidencia que se mida la retención, lealtad y motivación de las personas.
- No se evidencia que se mida el nivel de participación en actividades de mejora.
- No se evidencia que se mida la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.
- No se ha medido la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.
- 

### *2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL*

- No se evidencian informes de resultados de la medición de responsabilidad social.
- No se cuenta con los recursos necesarios para dar respuesta inmediata a las solicitudes de responsabilidad social. Además, los procesos son muy burocráticos y el tiempo de espera del ciudadano se prolonga.
- No se realizan estudios de satisfacción e impacto a las comunidades de las labores de responsabilidad social.
- Mejorar las condiciones laborales de los jornaleros que trabajan en servicios sociales y de mantenimiento.
- Capacitación al personal del proyecto de Programas Sociales y Comunitarios.
- No hemos medido la percepción acerca del impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional.
- Desarrollo de un sistema de captación de solicitudes sociales para un control operativo y estadístico.
- No hemos medido la percepción acerca de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
- No hemos medido la percepción acerca de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.
- No hemos medido la percepción acerca 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.
- No hemos medido la percepción acerca del impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.

- No hemos medido la percepción acerca del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- No hemos medido la percepción acerca de la opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.
- No se ha medido el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
- No se ha medido la responsabilidad social de la organización.

#### *2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.*

- No se evidencian resultados en términos de impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.
- No se evidencia un control o seguimiento del grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.
- No se ha medido el impacto en la sociedad y sus beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.
- No hemos medido la evaluación competitiva en términos de productos y resultados.
- No se ha medido el cumplimiento de contratos /acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
- No se ha medido resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.
- No se han medido las innovaciones en los servicios /productos.
- No se ha medido la implementación de reformas del Sector Público.
- No se ha medido la gestión del conocimiento.
- No se han medido las mejoras e innovaciones de procesos.
- No se han medido los Benchmarking/benchlearning internos o con otras.
- No se ha medido la eficacia de las alianzas.
- No se ha medido el impacto de la tecnología.
- No hemos evaluado los resultados de las auditorías internas.
- No se ha medido la cantidad de reconocimiento a la institución.
- No se ha medido el costo efectividad

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

A través de este ejercicio los principales actores del Ministerio ya conocen las principales fortalezas y oportunidades de mejora de la institución. Con esta evaluación, pudimos detectar y dar a conocer algunas actividades que realizan distintas áreas del Ministerio que otras no conocían y son de suma importancia para el cliente interno y externo.

Con esta actividad incentivamos el compromiso de los principales directivos a trabajar por la mejora continua y los objetivos institucionales.

Los principales escollos se manifiestan cuando tenemos que recopilar las evidencias solicitadas, aclarando que muchas veces las áreas no son documentadas al 100% de los lineamientos del proceso, lo que hace un poco complejo el contacto y el empoderamiento de toda la institución.

Sin embargo, fue notoria la integración del personal directivo de nuevo ingreso en el proceso fruto de los cambios de gestión de gobierno.

Más entendemos que poco a poco hemos ido cerrando la brecha del desconocimiento sobre lo útil que resulta este tipo de medición para asegurar la calidad de nuestros servicios.

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

<b>Institución:</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	113	120
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	110	130
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	81	85
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	82	85
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	97	110
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	84	90
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	85	90
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	63	75
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	85	90
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>799</b>	<b>875</b>