



Instituto Geográfico Nacional
"José Joaquín Hungría Morell" (IGN-JJHM)

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Santo Domingo, República Dominicana
Junio 2023

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	2
1. ASPECTOS GENERALES	3
1.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	3
1.1.1. MISIÓN.....	3
1.1.2. VISIÓN.....	3
1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES.....	3
1.1.4. BASE LEGAL.....	3
1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	4
1.1.6. SERVICIOS.....	5
1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	6
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.	8
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	8
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	9
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	9
2.2.1.1 CRITERIO 1, LIDERAZGO.....	9
2.2.1.2 CRITERIO 2, ESTRATEGIA Y PLANIFICACION.....	10
2.2.1.3 CRITERIO 3, PERSONAS.....	10
2.2.1.4 CRITERIO 4, ALIANZAS Y RECURSOS.....	10
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	11
2.2.2.1 CRITERIO 6, RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	11
2.2.2.2 CRITERIO 8, RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	12
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS	12
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES	14

RESUMEN EJECUTIVO

El Instituto Geográfico Nacional “José Joaquín Hungría Morell” (IGN-JJHM), es creado mediante la promulgación de la Ley No. 208-14 del 30 de junio del 2014, con el objetivo de crear el marco institucional necesario a fin de satisfacer las necesidades de los organismos e instituciones del Estado, del ámbito científico, educacional y técnico, así como del sector privado, relativo a contar con los datos geoespaciales necesarios para una adecuada planificación del desarrollo socioeconómico, la explotación de los recursos naturales y la protección del ambiente.

Como institución del Estado, estamos comprometidos con el fortalecimiento de nuestros procesos, aplicando herramientas de calidad que contribuyan a una gestión eficiente, mediante la aplicación del Marco Común de Evaluación (CAF por sus siglas en inglés), adoptado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

En julio del 2021, en cumplimiento al Art. No. 5. luego de la promulgación de la Resolución núm. 081-2022 donde establece los lineamientos para la conformación del Comité Institucional de la Calidad (CIC), en entes y órganos de la administración pública, se actualizó el Comité de Calidad Institucional, y se realizó el autodiagnóstico en la nueva versión CAF 2020, resaltando los puntos fuertes y las áreas de mejora. Estas últimas fueron identificadas como oportunidades de mejora que fueron planteadas como acciones a realizarse en el Plan de Mejora 2022 y 2023, priorizando y asignando responsables según el área correspondiente.

Finalmente, presentamos los avances realizados en el Plan de Mejora Institucional 2023, especificando las acciones de mejora, el nivel de logro alcanzado durante el año 2023 y las evidencias correspondientes, en base al autodiagnóstico de la Guía CAF 2020.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1. MISIÓN: Contribuir al desarrollo sostenible del país mediante la regulación, producción y administración de las políticas y acciones de las áreas de geografía, cartografía y geodesia para apoyar los procesos de planificación, protección del medio ambiente y gestión de riesgos.

1.1.2. VISIÓN: Ser una institución líder en tecnología geoespacial que produce y distribuye información altamente fidedigna, disponible para toda la ciudadanía dominicana.

1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES: El Instituto Geográfico Nacional “José Joaquín Hungría Morell”, en su accionar promueve seis (6) valores y principios que deben marcar las pautas de compromiso de quienes trabajan en la institución. Dichos valores son:

- Excelencia
- Calidad
- Transparencia
- Compromiso
- Innovación
- Trabajo en equipo

1.1.4. BASE LEGAL

El Instituto Geográfico Nacional “José Joaquín Hungría Morell” (IGN-JJHM) se rige por la Ley Núm. 208-14 y cuenta con el Reglamento de Aplicación No. 695-2022 de Organización y Funcionamiento del 23 de noviembre del 2022.

El IGN-JJHM se rige por un Consejo Directivo presidido por el Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) e integrado por los titulares del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Defensa, el Ministerio

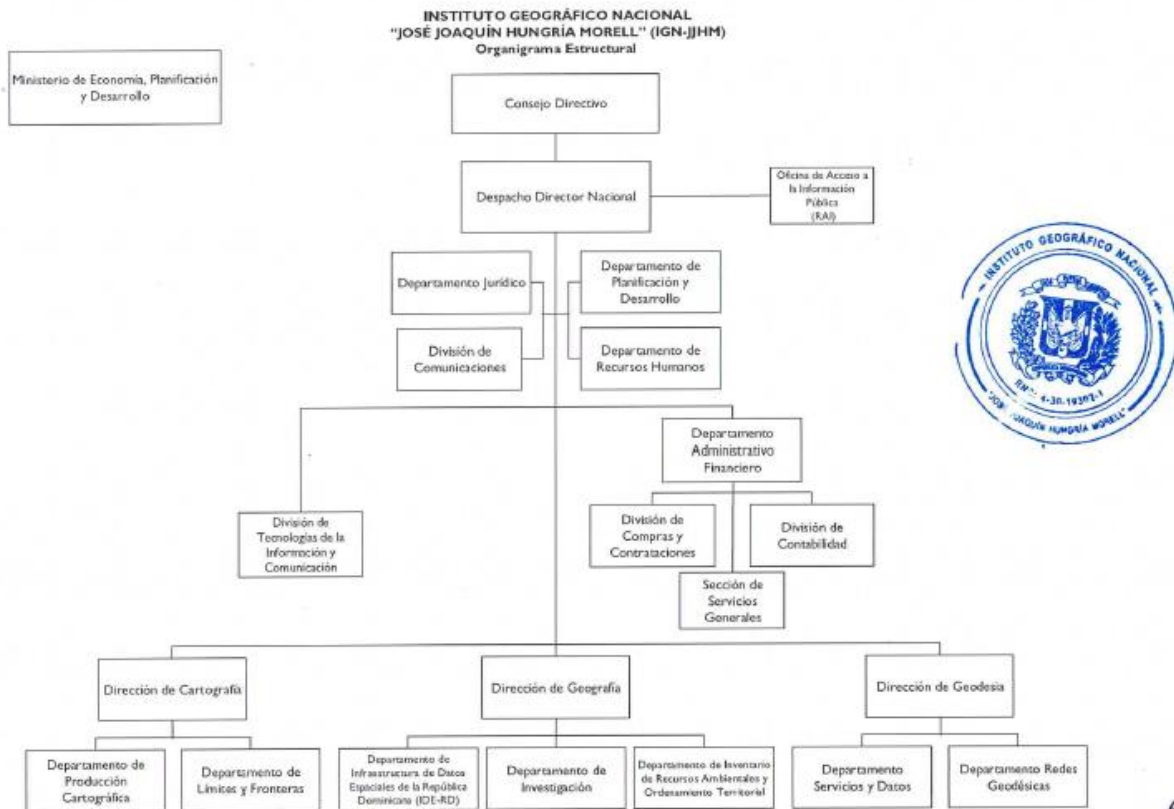
de Relaciones Exteriores o en su defecto por los delegados que estos designen y el Director Nacional del IGN-JJHM que funge como secretario.

Así mismo, en el Art.7 de la Ley No. 208-14 que crea el IGN-JJHM, presenta las funciones que le competen al mismo, correspondientes a:

- a. Establecer políticas generales tendentes al fortalecimiento, protección y desarrollo en las áreas de geografía, cartografía y geodesia.
- b. Organizar las actividades encaminadas al perfeccionamiento y fortalecimiento del Sistema Geodésico Nacional.
- c. Promover por métodos convencionales, relaciones con organismos oficiales y privados, asesorías técnicas, investigaciones nacionales y extranjeras, especialización promocional, educación, y la integración de la sociedad al conocimiento y cuidado en los campos de su actividad.
- d. Apoyar a organismos en las tomas de decisiones sobre el área de su competencia.
- e. Regular todo lo relativo a la preparación, edición y emisión de la cartografía nacional y del Archivo de Datos Geográficos del país.
- f. Cumplir cualquiera otra función que le sea atribuida en el marco de las leyes y el reglamento de aplicación.

1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

En coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP), y a través de la resolución Núm. 001-2022 se actualizó la estructura organizativa del IGN-JJHM, donde se integraron y se actualizaron las nomenclaturas de algunas unidades, presentada más abajo.



1.1.6. SERVICIOS

Actualmente el IGN-JJHM se encuentra en la fase final del proceso de elaboración de la Catalogo de Servicios, donde se han identificado de manera preliminar cuatro (4) ramas que clasifican y definen los servicios, estos corresponden a:

1. Formación

- Formación básica en sistema de información geográfica (SIG) mediante programa (QGIS).
- Capacitación en Uso y Manejo de Equipos Topográficos y Geodésicos

2. Generación de Información:

- Posicionamiento y Georreferenciación de Puntos de Control Geodésico.

- Generación de Mapas

3. Asistencia Técnica

- Instalación de Geoportal
- Diseño de Redes Geodésicas
- Suministro de Información Cartográfica
- Suministro de Información Geográfica, Cartográfica y Geodésica Histórica
- Verificación de Geolocalizaciones
- Descripción técnica de límites político administrativo

4. Certificaciones

- Certificación de CORS
- Certificación de Puntos Geodésicos para Infraestructura Civiles
- Certificación de Mapas

Adicionalmente, nos encontramos inmersos en la tercera etapa de elaboración de la Carta Compromiso, donde se han identificado los tres (3) servicios más demandados brindados a la ciudadanía, estos corresponden a:

- Formación básica en sistema de información geográfica (SIG) mediante programa (QGIS).
- Suministro de Información Cartográfica
- Generación de Mapas

1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

En el 2021 el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) aprobó el segundo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del IGN-JJHM. El mismo está conformado por tres (3) ejes estratégicos, trece (13) objetivos estratégicos y treinta y tres (33) resultados, que define el accionar a mediano y largo plazo del Instituto, conteniendo las políticas, estrategias y resultados que permitirán cumplir con la misión y lograr la visión definida.

El PEI 2021-2024 priorizó las áreas técnicas, donde el 1er y 3er lineamiento está enfocada al logro de la visión institucional, y el 2do a los procesos internos, estos corresponden a:

- 1ero: Gestionar y administrar una innovadora producción de información geográfica, cartográfica y geodésica.
- 2do: Eficacia y eficiencia continua de los procesos de apoyo resguardando la sostenibilidad financiera.
- 3ero: Desarrollar y colocar a disposición de la sociedad dominicana una Infraestructura de Datos Espaciales (IDE-RD) que cumpla con las mejores prácticas y estándares internacionales.

Más abajo presentamos los lineamientos estratégicos y los resultados presentados en el PEI 201-2024, vinculados con la misión y visión institucional.

1er Lineamiento Estratégico: Este lineamiento procura proveer los medios, herramientas e instrumentos técnicos y normativos para la gestión de la información geoespacial de calidad, facilitando a la ciudadanía el acceso y disponibilidad. Está conformado por dos (2) resultados, según detalle:

OBJETIVO ESTRATEGICO	RESULTADO
1. Gestionar y administrar una innovadora producción de información geográfica, cartográfica y geodésica	1.1. Información y data geográfica, cartográfica y geodésica innovadora disponible
	1.2. Compromisos de servicio que asume el IGN-JJHM definidos, difundidos e implementados para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía

2do Lineamiento Estratégico: Este lineamiento se refiere a la planificación orientada al cumplimiento de los valores que rigen la institución y con la visión enfocada hacia la mejora continua de los procesos de apoyo, la institución se compromete a la revisión continua de sus prácticas e iniciativas internas y a la homologación de dichas prácticas a los estándares internacionales que las rigen para constantemente aumentar los niveles de eficiencia de dichos procesos y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la institución. Está conformado por seis (6) resultados, según detalle:

OBJETIVO ESTRATEGICO	RESULTADO
2. Eficacia y eficiencia continua de los procesos de apoyo resguardando la sostenibilidad financiera	2.1. Direccionamiento estratégico, operativo y arquitectura organizacional fortalecido
	2.2. Transformación digital del IGN-JJHM fortalecida
	2.3. Asegurar y fortalecer las capacidades técnicas, competencias necesarias e integración del personal
	2.4. Posicionar al IGN-JJHM en los procesos de comunicación externa e interna.
	2.5. Sostenibilidad financiera lograda
	2.6. Ordenamiento jurídico institucional fortalecido

3er Lineamiento Estratégico: En este lineamiento se pretende proveer los medios, herramientas e instrumentos técnicos y normativos para la gestión de la información geoespacial de calidad, facilitando a la ciudadanía el acceso y disponibilidad. Está conformado por cuatro (4) resultados, según detalle:

OBJETIVO ESTRATEGICO	RESULTADO
3. Desarrollar y colocar a disposición de la sociedad dominicana una Infraestructura de Datos Espaciales de la República Dominicana (IDE-RD) que cumpla con las mejoras prácticas y estándares internacionales.	3.1. Componente normativo fortalecido de la IDE-RD
	3.2. Innovación tecnológica de la IDE-RD fortalecida
	3.3. Producción de investigaciones fortalecidas
	3.4. Posicionamiento de la IDE-RD fortalecidas

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Con el propósito de recoger insumos para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, se remitió e implementó una encuesta a todo el personal para identificar y analizar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) del IGN-JJHM.

Como resultado, más abajo se presentan las fortalezas que fueron identificadas, los cuales fueron consensuados con el equipo técnico, y fueron los insumos para la elaboración del PEI 2021-2024:

- Tenemos un personal que le gusta lo que hace.
- Un personal joven, que puede crecer con la institución.
- Una clara política de capacitación.

- Plasticidad en los procesos internos.
- Proactividad del personal. El nivel de atención que recibe el ciudadano es amplia y considerada.
- Tenemos personal capacitado para innovar en los servicios y las metas del IGN
- La Infraestructura de Datos Espaciales de la República Dominicana (IDE-RD) tiene los estándares tecnológicos que nos permite el desarrollo y cooperación científica con otras instituciones locales e internacionales.
- El apoyo de la máxima autoridad para eficientizar procesos. Una política de puerta abierta que permite a todos los colaboradores tener un acceso directo a la Dirección Nacional.
- Una calidad superior y suficientemente detallada desde el punto de vista técnico en las informaciones cartográficas y geográficas que suplimos a la sociedad.
- Una orientación a la horizontalidad del manejo de la institución.

Adicionalmente, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP) se aplicó una encuesta de satisfacción al 85% de los empleados lo que equivale a cuarenta (40) empleados, donde se midieron 22 dimensiones, con el fin de identificar las fortalezas u puntos fuertes, y así poder utilizarlos como recurso en la mejora de los puntos débiles identificados.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1.1 CRITERIO 1, LIDERAZGO: En este criterio contamos con una (1) acción de mejora contemplada en el Plan de Mejora, correspondiente a:

- **Ejemplo 1.2.1. Actualizar Manual de Organización y Funciones (MOF): CUMPLIDO,** en coordinación con el MAP, el Manual de Organización y Funciones (MOF) fue actualizado y aprobado mediante resolución 001-2023.

2.2.1.2 CRITERIO 2, ESTRATEGIA Y PLANIFICACION: En este criterio **no** se cuenta con acción de mejora en el plan de mejora, sin embargo, se desarrolló una correspondiente a:

- **Ejemplo 2.1.3. Analizar y recopilar reformas del sector público: CUMPLIDO,** Se analizaron y recopilaron las reformas del sector publico relacionado con el IGN. Se elaboro una matriz que recopila el nombre, fecha y el nombre de la institución que avala el mismo, y se remitieron a las áreas pertinentes.

2.2.1.3 CRITERIO 3, PERSONAS: En este criterio contamos con una (1) acción de mejora contemplada en el Plan de Mejora, correspondiente a:

- **Ejemplo 3.1.7. Elaborar Política de Género: PARCIAL,** se cuenta con un borrador.

2.2.1.4 CRITERIO 4, ALIANZAS Y RECURSOS: En este criterio contamos con tres (3) acciones de mejora, correspondiente a:

- **Ejemplo 4.3.6. Elaborar Procedimiento de Gestión Financiera: CUMPLIDO,** se elaboró y socializo procedimiento No. PRO-CONT-004.
- **Ejemplo 4.4.5. Aplicar encuesta de satisfacción y realizar análisis comparativo: CUMPLIDO,** en coordinación con el MAP se aplicó una encuesta de satisfacción a todo el personal, donde los resultados fueron socializados a través de la plataforma TEAMS.
- **Ejemplo 4.6.2. Realizar mejoras en lenguaje inclusivo para personas con discapacidad sensoriales: PARCIAL,** se implementó en la página web, un link de accesibilidad para discapacitados.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1 CRITERIO 6, RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES. En este criterio contamos con una (1) acción de mejora contemplada en el Plan de Mejora, correspondiente a:

- **Ejemplo 6.2.4.1. Realizar interacción en las redes sociales, continuar socializando con los seguidores y ciudadanos: CUMPLIDO,** el 96% de los servicios solicitados se realizan virtualmente, y se remite una encuesta de satisfacción para conocer la calidad de la información y servicio brindado. Así mismo, se ha fortalecido la interacción con el ciudadano.

Adicionalmente, se realizaron acciones de mejora para tres (3) ejemplos que no estaban programados en el plan de trabajo, correspondiente a:

- **6.2.1.1. Encuesta tiempo de procesamiento y prestación del servicio,** se aplicó una encuesta de satisfacción al ciudadano, donde se evaluaron diversas dimensiones, entre estas la de capacidad de respuesta que mide el tiempo de respuesta, en este renglón se tuvo un nivel de satisfacción de 100%.
- **6.2.1.3. Encuesta que mida los compromisos /estándares de calidad,** se aplicó encuesta con el modelo SERVQUAL que mide cinco dimensiones correspondientes a elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Se obtuvo una puntuación de 100%.
- **6.2.2.6 Encuesta que mida el tiempo de espera,** se aplicaron encuestas de satisfacción luego de haber recibido

un servicio, y en la dimensión de capacidad de respuesta, se obtuvo una puntuación de 100%.

Así mismo, el punto 6.2.2.9 correspondiente a la **Elaboración Carta Compromiso y Catalogo de servicios on-line**, se encuentra en proceso, donde el IGN-JJHM se encuentra inmerso en el proceso de elaboración de la Carta Compromiso y del Catálogo de Servicios en coordinación con el MAP.

2.2.2.2 CRITERIO 8, RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. En este criterio contamos con una (1) acción de mejora, correspondiente a:

- **Ejemplo 8.1.2. Adquirir productos biodegradables para uso del personal:** **CUMPLIDO**, se han adquirido vasos biodegradables y se adecuo un folder en cada área, para colocar hojas para fines de reciclaje.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El IGN-JJHM presenta el reto de fortalecer las debilidades encontradas en el autodiagnóstico, sin embargo, es bueno resaltar que se cuenta con un equipo profesional y transparente, donde el objetivo del mismo es elevar la calidad institucional en la prestación de los servicios públicos brindados a la ciudadanía.

En cumplimiento a lo antes expuesto, el Comité de Calidad Institucional (CIC) del IGN-JJHM, luego de varias jornadas de trabajo, revisó y actualizó el autodiagnóstico CAF versión 2020, plasmando en el mismo las mejoras y puntos fuertes que se realizaron en el periodo jun2022-jun2023. Adicionalmente, se procedió a la revisión de los avances presentados en el Plan de Mejora, permitiendo esto conocer las fortalezas y áreas de mejora actuales con las que cuenta el IGN-JJHM.

Con estos procesos se identificaron ocho (8) áreas de mejora que pudieran ser desarrolladas en lo que queda del año, y que no se contemplaban en el Plan de Mejora

actual con el propósito de elevar y mejorar el nivel de cumplimiento en materia de calidad y mejora continua, correspondiente a:

- 1.1.7: Implementar mejoras identificadas en el informe entregado en el workshop
- 1.2.6.: Cargar en las redes sociales más información educativa
- 1.2.9. Remitir correo a todos los encargados para promover el dialogo y la retroalimentación con su equipo
- 1.3.1, 1.3.2: Realizar actividad de integración
- 2.3.3.: Realizar socialización resultados POA
- 3.2.9: Transferir los conocimientos adquiridos en las capacitaciones recibidas
- 4.1.3. Designar a un responsable en los futuros convenios a ser firmados.

Finalmente, como resultado final de la implementación del Plan de Mejora conformado por siete (07) actividades, se obtuvieron los siguientes resultados:

- CUMPLIDO:
 1. Actualización y aprobación del MOF, mediante Res. 001-2023
 2. Elaboración y aprobación de Procedimiento de Gestión Financiera PRO-CONT-004.
 3. Se aplico y se socializo encuesta de satisfacción a todo el personal
 4. Se realiza interacción continua con el ciudadano, donde el 99% de los servicios se realizan virtualmente.
 5. Se adquirieron productos biodegradables y se adecuaron espacios para colocar hojas para fines de reciclaje.

- PENDIENTE:
 1. Borrador Política de Género

- PARCIAL:
 1. Se agrego en página web funcionabilidad visual de accesibilidad para discapacitados

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES.

Más abajo se muestra el resumen de la puntuación de los resultados obtenidos.

Institución: Instituto Geográfico Nacional "José Joaquín Hungría Morell"		
Criterios	Puntos Totales	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	106	115
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	107	115
3: Personas (100 puntos)	69	75
4: Alianzas (100 puntos)	91	95
5: Procesos (120 puntos)	94	100
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	49	55
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	54	60
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	30	40
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	48	60
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	648	715