

Dirección General del Catastro Nacional



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF 2020, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por:
Felipe Ciprian

Coordinador (a):
Masiel Santana

Miembros:
Juan Garcia
Anny Reyes
Cindy Carrera
Felipe Ciprian

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

Santo Domingo, D.N.
Julio 2023

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
I. ASPECTOS GENERALES	4
I.1. MARCO INSTITUCIONAL	4
I.1.1. MISIÓN:	4
I.1.2. VISIÓN:.....	4
I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES:	4
I.1.4. BASE LEGAL:.....	4
I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:.....	5
I.1.6. SERVICIOS	6
I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	7
(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).....	7
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION	9
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS	9
2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL	15
2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES	16
2.2.1.1. LIDERAZGO	16
2.2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA	16
2.2.1.3. PERSONAS.....	16
2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSO	16
2.2.1.5. PROCESOS.....	16
2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	16
2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	16
2.2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	17
2.2.2.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	17
2.2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.	17
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS	18
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES	19
5. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN COMPLETADA	20

RESUMEN EJECUTIVO

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

Se realizó un proceso de análisis para identificar las fortalezas institucionales, así como las oportunidades de mejora para el periodo de evaluación correspondiente al año 2023, todos los elementos que abarcan el quehacer institucional, incluyendo tanto las áreas misionales, como las áreas transversales y de apoyo, fue llevado a cabo a través de sesiones de trabajo multidisciplinaria, asegurando una participación consensuada.

Dentro de los puntos fuertes se ha evidenciado el criterio personas con 98%, la capacidad del liderazgo con una puntuación de 96%, desarrollar y renovar un pensamiento estratégico (misión, visión y valores) y la gestión por procesos, ambos criterios con una puntuación de 96%, cuya operatividad es gestionada a través de planes y programas coherentes.

En el desarrollo de este informe se contemplan las principales fortalezas que exhibe la institución y del mismo modo se describen las oportunidades de mejora detectadas durante el proceso de análisis y autoevaluación. Finalmente, se presentan las lecciones aprendidas y retos durante el proceso. De esta manera se expone cuáles fueron los retos identificados para con la institución de manera que la misma pueda continuar su compromiso con la calidad y mejora continua dentro de un marco de innovación, en referencia al Modelo CAF.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1. MARCO INSTITUCIONAL

I.1.1. MISIÓN:

Contribuir al crecimiento ordenado e inclusivo del territorio nacional, mediante el inventario de los bienes inmuebles del país y la actualización de la información catastral, que sirve de apoyo para la formulación y ejecución de las políticas públicas del país.

I.1.2. VISIÓN:

Ser una entidad orientada al uso multipropósito de la información catastral, apoyada en un sistema integrado y articulado que sirva como herramienta para el desarrollo social y económico del país, con el talento humano competente y comprometido.

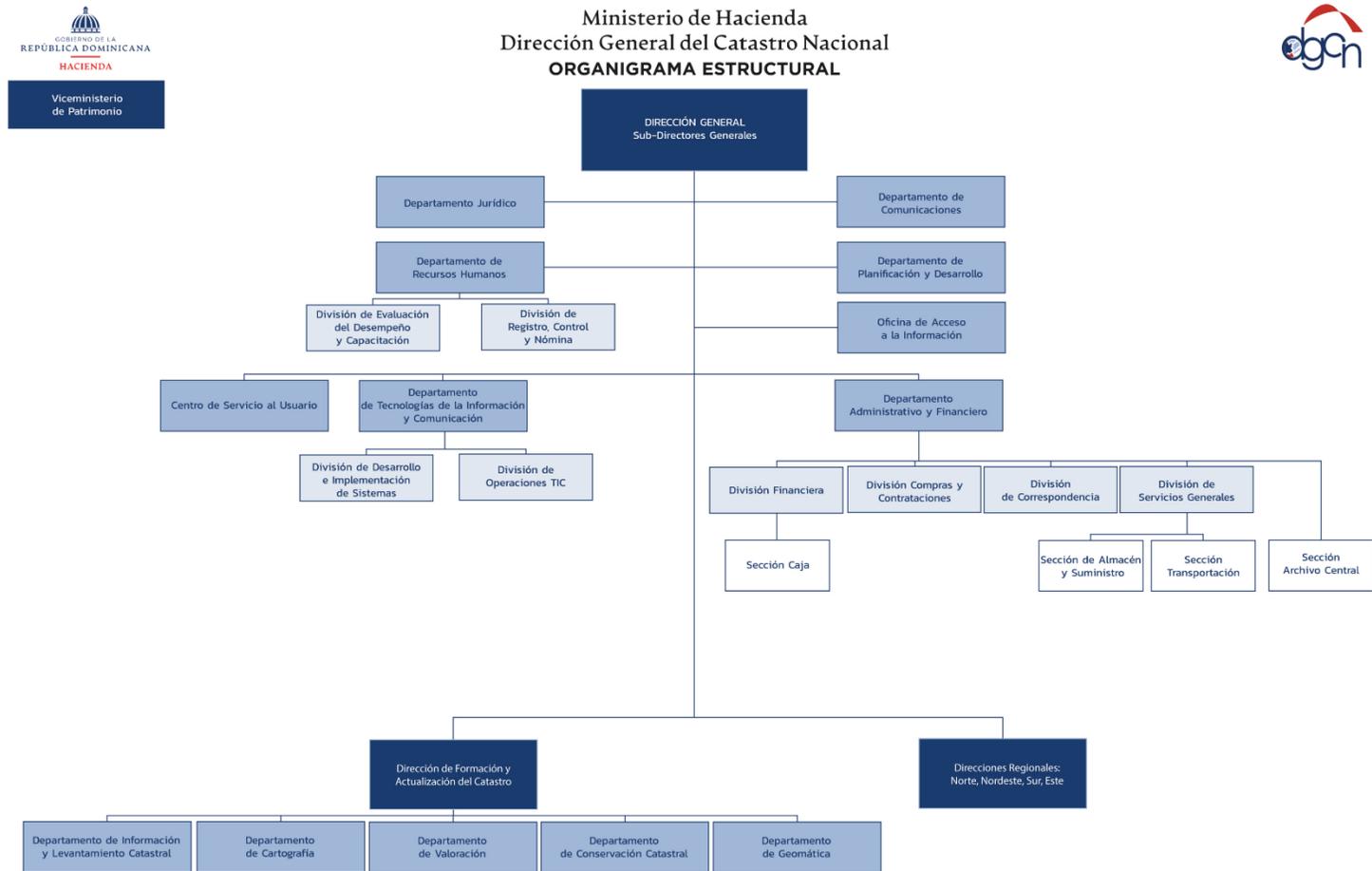
I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES:

- **Compromiso:** Asumimos con firmeza nuestro trabajo a fin de cumplir siempre con los objetivos institucionales.
- **Innovación:** impulsamos el cambio y la mejora continua.
- **Calidad:** Nuestro servicio está orientado a la excelencia atendiendo a los requerimientos del ciudadano.
- **Integridad:** Actuamos con ética, transparencia y honradez.
- **Trabajo en equipo:** Nos apoyamos para el logro de los objetivos de la organización.
- **Equidad:** Fomentamos las oportunidades de crecimiento, desarrollo y bienestar para todos.

I.1.4. BASE LEGAL:

- Ley 150-14 de Catastro Nacional.
- Decreto Núm. 3746 del 31 de julio de 1973, Gaceta Oficial Núm. 9314, que centraliza en la Dirección General de Catastro Nacional la responsabilidad principal para la formación y conservación del Catastro Rural.
- Decreto 555-03, del 10 de junio de 2003, que establece que las tarifas de precios mínimos por metro cuadrado que abran de regir la valuación de terrenos del país se determinaran mediante una resolución de la Dirección General del Catastro Nacional.

I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:



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

1.1.6. SERVICIOS

En cumplimiento con lo establecido por la ley 150-14, la Dirección General de Catastro Nacional ofrece los servicios siguientes:

- **Certificación de Inscripción de Inmueble:** Es el documento emitido por la DGCN posterior al Certificado de Inscripción Catastral, en que se describen los datos relativos al inmueble inscrito, así como la fecha de inscripción y las mutaciones realizadas.
- **Transferencia o Mutación del Certificado de Inscripción Catastral:** Todo cambio que surja respecto a los aspectos físico, jurídico o económico de una unidad catastral, deber ser debidamente inscrito en la DGCN.
- **Expedición de Duplicado Por Pérdida o Deterioro del Certificado de Inscripción Catastral:** Es una copia fiel y conforme al Certificado de Inscripción Catastral original, emitido por la DGCN a solicitud del titular catastral en caso de pérdida o deterioro.
- **Solicitud de Avalúo de Inmuebles:** Es la determinación del valor catastral de un inmueble, acorde con las características y condiciones de este.
- **Avalúos para la Instalación de Estación de Servicios de Combustibles:** Con la finalidad de obtener el valor oficial de los terrenos donde se instalarán estaciones de expendio de combustibles.
- **Certificación de No Inscripción de Inmueble:** Es el documento emitido por el Catastro Nacional, en el que hace constar que en sus archivos no existen inmuebles inscritos a favor de una persona.
- **Inscripción de Inmuebles Amparados con Certificado de Título**
Consiste en poner a la disposición de los ciudadanos la incorporación de un inmueble al Catastro Nacional, donde se hace constar los datos fiscales, jurídicos y económicos del mismo.
- **Inscripción de Mejora No Amparada con Certificado de Título**
Consiste en poner a la disposición de los ciudadanos la incorporación de un inmueble al Catastro Nacional, donde se hace constar los datos fiscales, jurídicos y económicos del mismo.
- **Certificación de Avalúo:** Consiste en entregar un documento que certifique el valor del avalúo junto con los datos de las áreas construidas y de terreno.
- **Ubicación de Inmueble por Designación Catastral:** Consiste en entregar un documento que contenga datos que sirven para identificar cada parcela objeto de registro, y que vincula el certificado de título con su correspondiente plano de mensura, a su vez, describe gráficamente el inmueble.

I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas)

Foco I: Fortalecimiento Institucional

Objetivo General

Establecimiento de una cultura institucional que facilite el logro de los objetivos estratégicos, con un sistema de compensación que garantice la equidad interna y la competitividad externa, integrando las acciones individuales, desarrollando iniciativas que fomenten el trabajo en equipo, la capacitación continua, el acceso a las oportunidades, la normalización de las labores a través de procedimientos y políticas internas, y la automatización de los procesos con la finalidad de mejorar los servicios ofrecidos al ciudadano.

Iniciativas Estratégicas

- (i-1) Fortalecimiento de la Gestión de los Recursos y el Talento Humano.
- (i-2) Diseño e implementación del programa de capacitación y desarrollo del personal.
- (i-3) Actualización del sistema de compensación y beneficios.
- (i-4) Fortalecimiento de la Cultura Institucional.
- (i-5) Fortalecimiento del Modelo de Gestión Institucional.
- (i-6) Adecuación y actualización de la infraestructura TIC.
- (i-7) Desarrollar un Plan de Gestión de Riesgos.
- (i-8) Adecuación de las áreas de las Oficinas de la Sede Central.
- (i-9) Renovación de la flotilla Vehicular.
- (i-10) Automatización de la Gestión documental.

Foco II: Mejora de los Procesos Técnicos Catastrales

Objetivo General

Modernizar el Catastro Nacional a través de tecnología innovadora en el proceso de gestión de la información que garantice la actualización oportuna de los datos físicos, jurídicos y económicos de los inmuebles que conforman el territorio.

Iniciativas Estratégicas:

(i-1) Fortalecer el marco normativo de la valoración de inmuebles.

(i-2) Mejora de la producción y la calidad de la Cartografía Catastral.

(i-3) Creación e implementación de Geodatabase Catastral.

(i-4) Mejoras en los procesos para la prestación de los Servicios Catastrales.

Foco III: Posicionamiento y Fortalecimiento de la imagen Institucional

Objetivo General

Desarrollar e implementar estrategias de comunicación interna y externa, que fortalezcan y posicionen la imagen de la Dirección General del Catastro Nacional.

Iniciativas Estratégicas:

(i-1) Mejorar el posicionamiento del Catastro Nacional ante la ciudadanía.

(i-2) Fortalecer la comunicación interna y externa.

(i-3) Aumentar la interacción en las Redes Sociales.

(i-4) Fortalecer el vínculo de la Dirección General del Catastro Nacional con otras organizaciones del Sector Público.

Foco IV: Integración de la Actividad Catastral en la República Dominicana

Objetivos Generales

Articular iniciativas que faciliten el proceso de mantenimiento de la información catastral, vinculando las actividades catastrales con entidades que producen datos relevantes, a través de los sistemas de información, con la finalidad de homogeneizar el inventario, de automatizar el acceso oportuno para el desarrollo de las políticas públicas del Estado.

Iniciativas Estratégicas:

- (i-1) Consolidación de la información Catastral que producen las instituciones gubernamentales.
- (i-2) Creación de base de información clasificando las unidades catastrales con enfoque fiscal y social.
- (i-3) Creación de mecanismos de interoperabilidad institucional.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

Entre las principales fortalezas que se observan en la institución se citan las siguientes:

- Se ha formulado y desarrollado un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales.
- Se evidencia que la Dirección General del Catastro Nacional (DGCN) ha establecido en su nuevo marco estratégico institucional, respetando los principios constitucionales, estableciendo los siguientes valores: Compromiso, Innovación, Calidad, Integridad, Trabajo en equipo, Equidad, los cuales están alineados a la misión y visión. Asimismo, contamos con un Código de Ética, el cual ha sido actualizado y socializado con los empleados.
- Hemos asegurado que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta los Planes y Estrategias implementados en el sector público
- Aseguramos el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las

estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, además se implementó la firma digital para los servicios de Certificaciones.

- Implementamos normas y procedimientos internos para la prevención de comportamientos no éticos como el Código de Ética y el Procedimiento Identificación De Potencial Fraude Y Conflicto De Interés.
- Dentro de nuestro Plan Estratégico Institucional se han establecido actividades que refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre los colaboradores de la organización los resultados de la encuesta de Clima Laboral en el apartado de Calidad de Vida Laboral, tenemos una valoración positiva de un 93.53%.
- Contamos con los planes operativos anuales, informes de monitoreo, y matrices de seguimiento, que contienen los resultados de manera cuantificable, y donde se produce un equilibrio de cara a las necesidades de los grupos de interés.
- Se ha implementado la gestión del control interno a través de las NOBACI, además hemos elaborado la Metodología y el Procedimiento para la Valoración y Administración de Riesgos.
- Se ha asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.
- Se asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.
- Se promueve una cultura de mutuo respeto y trabajo en equipo, con la integración del personal en actividades de la Institución, sin importar la posición que ocupe. Se realizan Charlas de Concientización sobre deberes y derechos de los servidores públicos.
- Se asegura la disponibilidad de recursos para realizar las diferentes actividades. Además, se identifican las necesidades de compra cada año, las son la base para la elaboración del Plan Anual de Compra y Contrataciones.
- Se evidencia que la institución promueve innovación mediante equipos de trabajos multidisciplinario con personal de las diferentes áreas para la consecución de los objetivos; así como las capacitaciones al personal atendiendo a las competencias necesarias para el cargo. La institución promueve y difunde las diferentes capacitaciones internas y externas al personal.
- Los objetivos y metas institucionales con los productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas como la Estrategia nacional de desarrollo END 2030, en el objetivo específico 2.4.1. “Integrar la dimensión de la cohesión territorial en el diseño y la gestión de las políticas públicas.”
- Realizamos monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización, para el año 2022 el porcentaje de cumplimiento del PEI fue de un 96%

en relación con las actividades planificadas para ese periodo. El cumplimiento del POA fue de un 84%.

- Se han Identificado las necesidades de cambio considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.
- La institución cuenta con políticas que aseguran la igualdad de oportunidades es fundamental, por lo que desde el departamento de Recursos Humanos hemos identificado y diferenciado las necesidades de los hombres y mujeres que nos colaboran, haciendo monitoreo de los niveles educativos para así incluir en el Plan de Capacitación Institucional las necesidades de formación, además en nuestra escala salarial se evidencia la equidad que existe sin importar el sexo. Los resultados de las mediciones de la Encuesta de Clima Laboral en el apartado de equidad de género están en un 79.88% de positividad.
- Se implementan nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias, atendiendo a los nuevos tiempos.
- Se cuenta con una Política de Capacitación y Desarrollo dispone de un mecanismo para evaluar la efectividad e impacto de las capacitaciones que se ofrecen al personal.
- Se promueve la comunicación abierta, al dialogo y la integración de los empleados a través de reuniones con los encargados de área y algunas actividades de integración, mediante la socialización y retroalimentación de las reuniones de Revisión por la Dirección, Evaluación del desempeño y otros temas de importancia para lograr el cumplimiento de los objetivos de la Institución.
- Hemos elaborado un plan de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.
- La institución cuenta con el Manual y Procedimiento de inducción al personal de nuevo ingreso, donde se plantea el acompañamiento individualizado al empleado en su correspondiente área de trabajo en su proceso de formación. Luego del ingreso el nuevo empleado recibirá inducción por parte de la División de Recursos Humanos sobre la institución, su puesto de trabajo y sobre el cumplimiento de las Normas de Control Interno y el Código de Ética del Servidor Público; dicha inducción concluye con la firma del compromiso y conocimiento del el Código de Pautas Éticas.
- Aseguramos buenas condiciones ambientales de trabajo en la toda organización, en la última encuesta de Clima Laboral en al apartado de Calidad de Vida Laboral alcanzamos un 91.72% de favorabilidad.
- Se han elaborado políticas y estrategias para mejorar las premiaciones y el acceso a capacitación especial, en el apartado Reconocimiento Laboral de la última encuesta de Clima los resultados fueron de 84.38% favorable.
- A fin de orientar al público en general sobre la estructura, funcionamiento y competencia de esta institución, la DGCN ha elaborado la Política de Información y comunicación la cual rige los elementos y medios a utilizar comunicar de manera

efectiva, Se cuenta con la certificación de la NORTIC A3 sobre datos abiertos y transparencia y la NORTIC A2 sobre la Creación y Administración de Portales Web del Gobierno Dominicano, así como la NORTIC A1 sobre Redes Sociales.

- Se tiene definido el marco de trabajo para recoger las sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, se ha elaborado una Matriz de control de no conformidades con la cual se da seguimiento a las consultas de nuestros usuarios, además periódicamente realizamos la Encuesta de Satisfacción a Usuarios con las directrices establecidas por el MAP.
- Nuestra gestión financiera esta Alineada con los objetivos estratégicos, desde la Formulación del presupuesto y la elaboración del POA y Plan de Compras. En el informe de Autoevaluación Anual de Desempeño Presupuestario 2022 tuvimos un porcentaje de ejecución presupuestaria de un 96%, logrando el 98% de las metas programadas para este periodo.
- Se ha establecido redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante como miembros del Comité Coordinador permanente de la Infraestructura de Datos Espaciales (IDE) de Republica Dominicana, instituido mediante la Resolución Núm. 01-2021, emitida por el Instituto Geográfico Nacional.
- Actualmente se basa en las normas de la OGTIC para el uso de las tecnologías y la seguridad en la institución, en cuanto a seguridad perimetral, contamos con la solución de Watchguard Total Security y Basic Security suite.
- En la gestión de los equipos y las instalaciones se realiza aplicando ciclo de vida útil, los procedimientos de Servicios Generales para realizar la administración y mantenimiento contemplan la reutilización y/o eliminación de equipos o mobiliario de acuerdo con su condición, además se ha implementado la Política y Procedimiento de Gestión ambiental que establecen los parámetros para el reciclaje o eliminación segura.
- Se evidencia que la institución documenta, actualiza y publica sus procesos relacionados al quehacer institucional, tanto estratégicos, como misionales y de apoyo. Cuenta con un Mapa de Procesos actualizado en mayo 2021 que representa la interacción de los principales servicios en respuesta a las necesidades de los grupos de interés.
- Se garantiza la protección de datos mediante la revisión y mejora de los procesos de respaldo de la información, contamos con un Plan de Contingencia Informático en el cual se establece la realización periódica de respaldos, estos incluyen todas las informaciones de los servidores de archivos, File Server, y de los servidores de base de datos, además la Política de Desarrollo e implementación de Sistemas y Aplicativos Tecnológicos la periodicidad de los Backup y protección de las informaciones de relevantes de la institución.
- Se ha desarrollado un sistema de trabajo compartido con socios claves como el firmado con la Suprema Corte de Justicia para el intercambio de Datos de la

Jurisdicción Inmobiliaria y el Acuerdo entre Catastro – Bienes Nacionales – Contabilidad Gubernamental sobre los trabajos realizados en los levantamientos de inmuebles del Estado Dominicano.

- En el marco del Programa de Apoyo a la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF) se creó una mesa técnica para el seguimiento y la resolución de conflictos, con la coordinación del Ministerio de Hacienda.
- Se ha acordado estándares de transferencia de datos y servicios compartidos, maneja todos sus registros del gasto institucionales mediante el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y el Portal Transaccional, además acordamos con CARNET la implementación del pago de servicios con tarjeta de crédito y débito, así como el acuerdo con la Tesorería Nacional para la recaudación por la pasarela de pago del sistema SIRITE.
- Se tienen alianzas estratégicas con diferentes niveles de gobierno, manteniendo acuerdos con el Ayuntamiento Municipal del Bani, así como con DIGECOG y Bienes Nacionales.
- En nuestra más reciente encuesta de Satisfacción el 91.61% de los ciudadanos/clientes encuestados opinaron de manera positiva en cuanto a la satisfacción general de la institución.
- En la DGCN se orienta al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención, en la más reciente Encuesta de Satisfacción a Usuarios el 94.94% (Empatía) se consideró satisfecho con la atención recibida.
- La integridad forma parte de nuestros valores institucionales, por ello medimos la confianza generada en los ciudadanos/clientes. En la Encuesta de Satisfacción en el apartado de Fiabilidad el 91.71% se consideró satisfecho.
- Los encuestados opinaron en un 88.94% que el acceso a los servicios físicos y digitales de la institución es favorable. Contamos con accesibilidad al transporte público, fácil acceso a personas con discapacidad y horarios de servicios establecidos.
- Los tiempos de espera están establecidos en la descripción de los servicios, en la última encuesta de satisfacción, la valoración del tiempo de espera fue 91.91% favorable, para la prestación de los servicios fue de un 88.48% favorable.
- La institución cuenta con diferentes canales de comunicación y realizamos mediciones sobre la cantidad de usuarios que los utilizan, en el año 2022 el 34.25% realizó su solicitud utilizando nuestra oficina virtual.
- Las informaciones relevantes de nuestra institución se encuentran disponibles en nuestro portal de transparencia, además realizamos mediciones sobre la calidad de la disponibilidad y precisión de la información en la que un 89.40% la valora como positiva.
- Hemos realizado los esfuerzos para mejorar la disponibilidad y transparencia de la información, en el último Monitoreo de Estandarización de Divisiones de

Transparencia alcanzamos una calificación de 97%, los datos abiertos institucionales están disponibles en nuestro portal de transparencia institucional.

- La valoración de la información proporcionada a los usuarios alcanzo un 89.40% de satisfacción, tenemos disponible la información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios, a través de nuestro portal institucional.
- En la Encuesta de Satisfacción a Usuarios tomamos en cuenta al cumplimiento con relación al género y la diversidad cultural y social, El 41.1% de los solicitantes son hombres, el 54.2% mujeres y el 4.8% decidió no decirlo. De esta cantidad de encuestados existe una gran diversidad de edades, nivel educativo y situación social.
- Hemos realizado los esfuerzos para mejorar la disponibilidad y transparencia de la información, en el último Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia alcanzamos una calificación de 89.45%.
- Involucramos a las personas de la organización en la toma de decisiones y el conocimiento de la misión visión y valores, en la última encuesta de Clima Laboral, en el apartado de Mejora y Cambio el 84.02 de los colaboradores dice participar en la elaboración e implementación de mejoras, además el 91.27% conoce la Misión, Visión y Valores.
- Realizamos la retroalimentación de los resultados de las consultas, en la última encuesta el 87.57% de los colaboradores ve como positivo el impacto de la difusión de los resultados. Además, tenemos un foro abierto, formularios para realizar quejas, mecanismos de consulta y dialogo.
- El uso de los medios digitales tiene un alto impacto en nuestra institución, así lo muestra los resultados de la encuesta de clima laboral en el apartado de Uso de la Tecnología el cual tiene un 89.2% de positividad.
- En el apartado de Normatividad y Proceso, el 90.24% de los colaboradores valora como positivo la implementación de propuestas de solución para simplificar y agilizar la prestación del servicio.
- En el apartado de Liderazgo y Participación medimos la Capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, con un resultado favorable de 92.31%.
- Hemos establecido la gestión del conocimiento mediante la implementación del Plan de capacitación y realizamos mediciones sobre su efectividad, en la última encuesta de Clima Laboral, el apartado Capacitacion Especializada y Desarrollo fue valorado con un 89.35% de positividad.
- En los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional el 92.36% entiende que las condiciones ambientales del trabajo son adecuadas.
- Promovemos la igualdad en nuestra organización, un 79.88% considera positivo el manejo de la equidad y género, adema, el 94% valora como positiva la Relación con los Empleados, Colegas y Colaboradores, de acuerdo con la última Encuesta de Clima Laboral.

- Se cuenta con un reporte anual que mide el Nivel de Absentismo, el cual para el 2022 fue de un 65.23%. Para lo que va del año 2021, el índice de rotación es de 5%.
- Se cuenta con indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades, para el año 2022 se realizaron 55 capacitaciones en las que participaron 627 colaboradores.
- Realizamos un Taller de Derechos, deberes de los servidores públicos y régimen ético y disciplinario a fin de fomentar una cultura de buenas costumbres, además en los resultados de nuestra última encuesta de Clima Laboral en el apartado de Identidad con la institución y valores arrojó un 93.85 de positividad.
- En nuestra institución valoramos la importancia de la sostenibilidad medioambiental, por ello hemos elaborado el procedimiento de Gestión ambiental y al Plan de Protección y Cuidado al Medio Ambiente con lo que buscamos realizar acciones con el fin de promover las buenas prácticas de cuidado de los recursos naturales.
- En el periodo enero – marzo procesamos un total de 5,664 solicitudes, las cuales favorecen a los ciudadanos para la obtención del Bono Vivienda, el pago del Impuesto a la Propiedad Inmobiliaria y el establecimiento de estaciones de combustible. Además, en este trimestre se realizó el registro de 8,809 nuevas unidades catastrales para un total de 221,619 esto proporciona al Estado conocer las características físicas, jurídicas y económicas de estos inmuebles lo que facilita la planificación de políticas públicas que beneficien a la ciudadanía.
- Se realizó el monitoreo del cumplimiento de los acuerdos y contratos que vigentes de la institución como son el Acuerdo firmado por DGCN - BN – DIGECOOG con el que al 2023 se ha logrado inventariar más de 5,500 inmuebles propiedad del Estado Dominicano con un valor de **RD\$ 192,617,252,633.88**.
- La DGCN obtuvo una calificación de un 83.44%, en el primer trimestre del 2023, en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge 2023), lo cual evidencia el esfuerzo de la institución en fortalecer los estándares de transparencia y gobierno abierto a nivel gubernamental y las herramientas que garanticen la participación electrónica de los ciudadanos en los portales web, los procesos y la toma de decisiones del gobierno.

2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

A grandes rasgos se puede observar que las áreas responsables de liderar los procesos de mejora institucional son Planificación y Desarrollo, El Departamento de Recursos Humanos y el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación. No obstante, todas las áreas juegan un papel fundamental en la consecución de los objetivos institucionales, la promoción de una cultura de calidad y mejora continua.

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

2.2.1.1. LIDERAZGO

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

2.2.1.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se evidencia actividades de mejora en este criterio.

2.2.1.3. PERSONAS

- Implementación Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSO

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

2.2.1.5. PROCESOS

- Pendiente de nombramiento del Analista Equidad de Género.

2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- La carta compromiso se encuentra en proceso de revisión por parte del MAP.
- No se tienen mediciones sobre la opinión de los usuarios sobre el costo de los servicios.
- No se evidenciada la implementación de sugerencias.
- No se ha revisado el alcance de las necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen de los grupos de interés.

2.2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se cuentan con las mediciones sobre la frecuencia de la participación voluntaria a actividades relacionadas con la responsabilidad social.

2.2.2.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se ha realizado actividades que impacten la calidad de vida de los ciudadanos.
- No se evidencia medición del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.
- No cuenta evidencia al apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas.
- No se cuenta con evidencia al apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

2.2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se evidencia del benchmarking.
- Emisión del informe final de la auditoría interna.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

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

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

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

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

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

Esperamos que el análisis y las recomendaciones que se han expresado en este Informe no solo sirvan de base para futuros planes, sino que garanticen la conclusión de aquellas acciones parcialmente cumplidas, y la reincorporación de las acciones no cumplidas a los resultados del informe final del Autodiagnóstico Institucional (CAF).

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

Institución:	Dirección General del Catastro Nacional	
Criterios:	Puntos Totales Actuales	Puntos Totales Propuestos
1: Liderazgo (140 puntos)	135	138
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	134	137
3: Personas (100 puntos)	98	100
4: Alianzas y Recursos (100 puntos)	91	95
5: Procesos (120 puntos)	115	118
6: Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes (100 puntos)	88	90
7: Resultados en las personas (100 puntos)	86	90
8: Resultados Responsabilidad Social (100 puntos)	75	80
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	88	90
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	909	938

Gráfico 1. Promedio de Resultados



5. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN 2022 COMPLETADA.