



DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador

Wendy Taulé

Evaluador (es)

Leandro Núñez

Claret Matos

Freddy Miranda

Glennys Henríquez

Guillermo Vásquez

Isadora Miguel

Jeannette Bolonotto

Judelka Paykert

Marina Urraca

Santo Domingo

Junio 2023

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO:

La Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental - DIECOM, en cumplimiento de los requerimientos establecidos por el MAP en el SISMAP aplica el **Modelo CAF (Common Assessment Framework) o Marco Común de Evaluación**, siendo esta la herramienta de mejora continua y de gestión total de la calidad establecida. A través de la aplicación de la Guía de Autodiagnóstico, hacemos un análisis general de toda la institución, determinando nuestras mayores fortalezas y áreas a mejorar, para optimizar nuestro rendimiento y desempeño institucional, desarrollando una cultura de excelencia. Para aplicar la Autoevaluación CAF, el primer paso fue la conformación del **Comité Institucional de la Calidad o CIC** de la DIECOM, en fecha 27 de abril del 2022, según la **Resolución 081-2022 del MAP**, que establece los lineamientos para la conformación de dicho comité.

El CIC de la DIECOM, participó en la Jornada de Socialización del CAF programada por el MAP, el 11 de mayo del 2022, en cumplimiento de dicho requisito. Este año 2023, como Comité Institucional de Calidad de la DIECOM, sostuvimos una reunión para organizar la agenda de trabajo para la aplicación del CAF en toda la institución, en la cual establecimos la logística de trabajo, que fue abordar 3 criterios por semana, haciendo el análisis correspondiente a cada criterio y sus ejemplos, identificando y codificando las evidencias, para luego proceder a buscarlas y colocarlas en carpeta.

En esta segunda versión, identificamos ciento ochenta y seis (193) evidencias y obtuvimos como resultado (16) áreas de mejora a trabajar, las cuales serán analizadas por el CIC para seleccionar las que se incluirán en el Plan de Mejora 2024. En este 2023, nuestras mayores fortalezas están identificadas en los Criterios Facilitadores: **1. Liderazgo, 2. Estrategia y Planificación, 3. Personas, 4. Alianzas y Recursos, 5. Procesos**, también en los Criterios de Resultado: **7. Resultados en las Personas y 9. Resultados Claves de Rendimiento**.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

Establecer las estrategias de comunicación y relación «Gobierno-Sociedad», para dar a conocer a los ciudadanos, las decisiones, iniciativas, medidas, acciones, proyectos, planes y programas gubernamentales. Al mismo tiempo, asesorar al Poder Ejecutivo mediante la entrega oportuna de informes, análisis y recomendaciones de estrategias, para contribuir a la toma de decisiones coherentes, garantizando la gobernabilidad democrática y la implementación de políticas públicas eficaces y eficientes, con participación de la gente.

I.1.2 VISIÓN

Ser reconocidos por la ciudadanía como el organismo portavoz del gobierno, estableciendo una comunicación efectiva, oportuna, confiable y transparente con los distintos actores de la sociedad dominicana, siendo a la vez, el órgano por excelencia de asesoría al Poder Ejecutivo, por la efectividad y confiabilidad en la formulación de estrategias que aporten a la ejecución de la Estrategia Nacional de Desarrollo.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

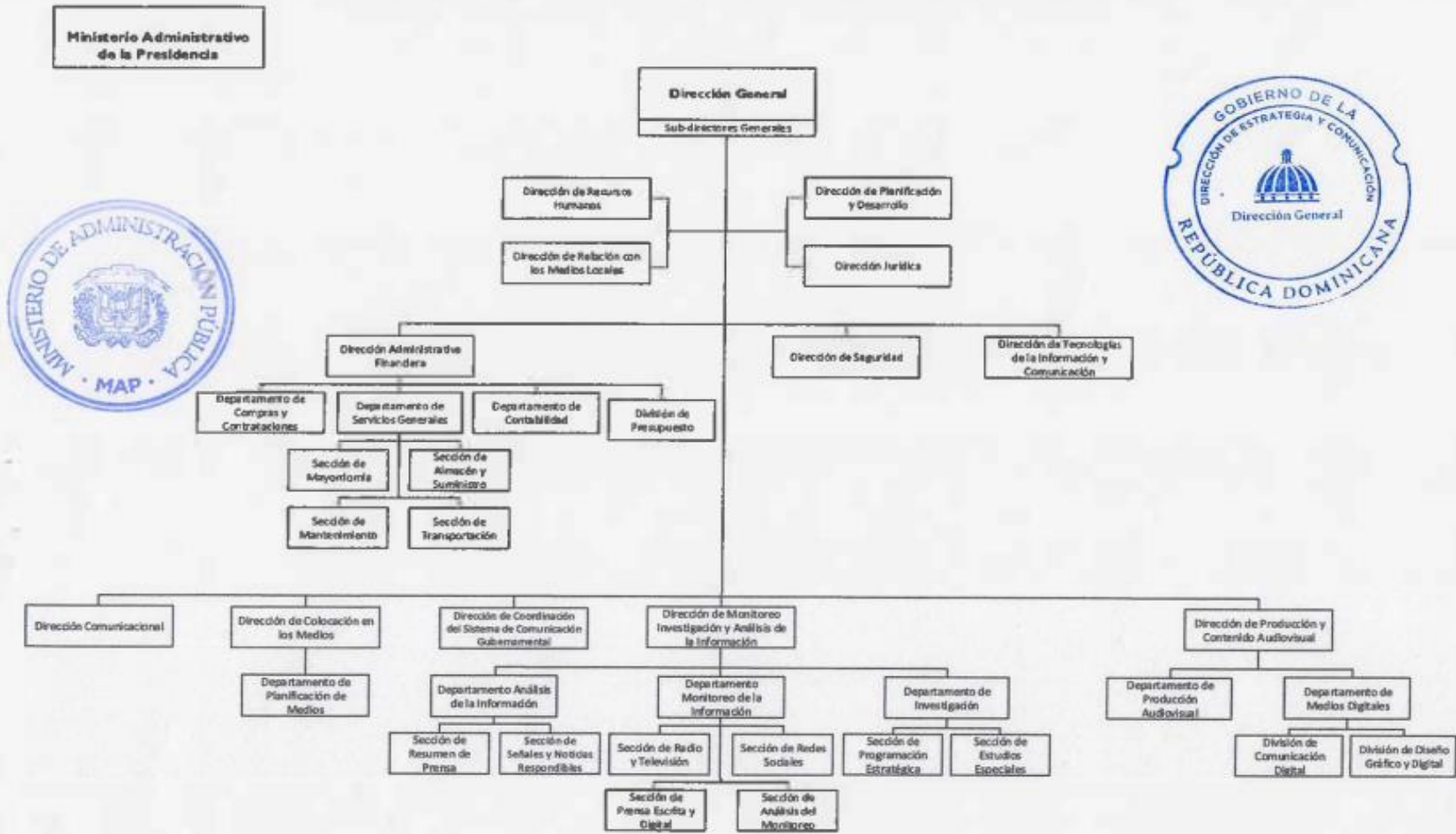
- Sentido Crítico/Objetividad
- Confiabilidad
- Ética/Integridad
- Transparencia
- Eficiencia/Eficacia
- Trabajo en equipo
- Creatividad

I.1.4 BASE LEGAL

- La Constitución de la República Dominicana 2015.
- Decreto No. 542-21 que crea la Dirección Estratégica de Comunicación Gubernamental (DIECOM).

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Organigrama de la Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental



1.1.6 SERVICIOS

- a) Planificar, organizar, ejecutar y evaluar la estrategia y la comunicación gubernamental.
- b) Explicar las medidas, acciones, proyectos y programas del Poder Ejecutivo.
- c) Facilitar la comunicación de la rendición de cuentas gubernamental.
- d) Coordinar el Sistema de Comunicación Gubernamental.
- e) Coordinar, a través del Sistema de Comunicación Gubernamental, la estrategia de comunicación del presidente de la República con el director de Prensa del Presidente y los directores de comunicaciones de los distintos entes y órganos del Poder Ejecutivo.
- f) Gestionar la comunicación de crisis del Poder Ejecutivo.
- g) Identificar y realizar el seguimiento continuo de los principales acontecimientos nacionales, regionales e internacionales que sean de significación política y tengan relación con los planes del Poder Ejecutivo o el mantenimiento de las condiciones relativas a la gobernabilidad democrática.
- h) Mantener sistemáticamente actualizadas las diversas bases de datos de las ejecutorias de la Presidencia de la República.
- i) Distribuir a los funcionarios del Poder Ejecutivo informaciones sistematizadas y continuas sobre la aparición y evolución de acontecimientos políticos, así como la acción del Poder Ejecutivo respecto a estas.
- j) Realizar análisis y distribuir informes regulares y especiales sobre la situación y la evolución de las relaciones del Poder Ejecutivo con la sociedad.
- k) Realizar estudios especiales y diseños de gestión sobre acontecimientos que formen parte de la agenda nacional y presenten posibilidades de conflictos.
- l) Proveer al presidente de la República de toda información pertinente para asegurar la máxima consistencia comunicacional en su gestión.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

La Dirección de Estrategia y Comunicación Gubernamental estableció 3 Ejes Estratégicos en el PEI 2022-2024 para determinar la proyección que tendrá la institución durante dicho período, estos son: **1. Comunicar a la Ciudadanía, 2. Fortalecimiento institucional y 3. Información y comunicación.** Estos, están alineados al **Eje I de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END)**, el cual establece: “Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local”.

Cada uno de estos ejes estratégicos tiene su objetivo estratégico, los cuales son:

1. Eje I Comunicar a la Ciudadanía.

- a) **Objetivo Estratégico 1:** Incrementar la participación y empoderamiento de la ciudadanía mediante la comunicación de las políticas e iniciativas públicas y difundir una cultura a nivel nacional, que fortalezca la identidad dominicana.

2. Eje 2 Fortalecimiento institucional.

- a) **Objetivo Estratégico 2:** Elevar el nivel de eficiencia de la gestión institucional.

3. Eje 3 Información y Comunicación.

- a) **Objetivo Estratégico 3:** Monitorear y analizar la información estratégica y coyuntural publicada en los medios de comunicación.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

En esta versión de Autoevaluación CAF de la DIECOM, podemos mencionar, que nuestras principales fortalezas se identificaron en los siguientes criterios del CAF.

I. Liderazgo: La Alta Gerencia mantiene una “Política de Puertas Abiertas” con todo el personal de la DIECOM, eso ha conservado un ambiente laboral basado en la confianza y respeto entre todos los colaboradores.

2. Estrategia y Planificación: La DIECOM, tiene alineada su Planificación Estratégica y Operativa, al **Eje I de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END)**, el cual establece: *“Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local”*.

3. Personas: La alta gerencia de la DIECOM, se ha enfocado en el fortalecimiento de las competencias, habilidades y conocimientos del personal, mejorando así el desempeño tanto individual, como institucional. Además, tenemos como opción, el Programa de Profesionalización del INAP, otorgando facilidades al personal para el logro de un título universitario.

4. Alianzas y Recursos: La DIECOM ha gestionado de manera eficiente todos sus recursos. La última evaluación por parte de la **DIGEPRES**, fue correspondiente al primer trimestre del año 2023, en el cual obtuvimos una puntuación de **85.%**.

5. Procesos: La DIECOM, tiene documentado todos los procesos y procedimientos de la institución, en sus Manuales de Procesos y Procedimientos Institucionales, también cuenta con Políticas institucionales, Manual de Organización y Funciones, y Manual de Cargos, todos alineados y en cumplimiento con la **Ley 41-08** de Función Pública y requerimientos del **NOBACI**. Además, obtuvimos un reconocimiento por parte de la **DIGEIG** por la obtención de un **100%** en buenas practicas de transparencia y en cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

6. Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes: Hemos logrado satisfacer las necesidades de nuestros clientes “Usuario de la Información”, hemos cumplido con más del 100% de la programación física, gracias a la implementación del Software Inteligente de Escucha Digital, con el cual se han automatizados los informes, respondiendo así de manera oportuna a las solicitudes y ampliando nuestro alcance.

9. Resultados Claves de Rendimiento: Como institución, hemos logrado cumplir en los tiempos establecidos, con los requerimientos de los distintos indicadores gubernamentales, también, el nivel de ejecución de nuestra planificación operativa y ejecución física es de un **94.2%** al primer trimestre.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Las áreas para mejorar por parte de la DIECOM se encuentran identificadas en los criterios: **7. Resultados en las Personas** y **8. Resultados de Responsabilidad Social.**

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

Criterio 1. LIDERAZGO

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores. (Pto. 5-6)

Criterio 3. PERSONAS

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización (Pto. 2-3-4)

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas. (Pto. 5).

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar. (Pto. 8-9).

Criterio 4. ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología. (Pto. 6)

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones. (Pto. 5)

Criterio 5. PROCESOS

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes. (Pto. 8)

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

Criterio 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional. (Pto. 4).

Criterio 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público. (Pto. 4-5).

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia. (Pto. 6-7).

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Para la DIECOM esta es la segunda vez que se aplica la herramienta de Autoevaluación CAF. Como experiencia nos sirve para visualizar detalladamente nuestras fortalezas y debilidades, pero más importante es para nosotros es el resultado de mejorar cada vez como institución. Mediante nuestro Plan de Mejora Institucional nos enfocaremos en las áreas que necesitamos reforzar y así fortalecer aún más y alcanzar la excelencia institucional, impulsando en nuestros colaboradores una cultura de mejora continua.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	136	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	140	140
3: Personas (100 puntos)	98	100
4: Alianzas (100 puntos)	94	100
5: Procesos (120 puntos)	115	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	100	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	80	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	80	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	95	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	938	1,000