



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**MINISTERIO ADMINISTRATIVO**

## **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

**(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

**Evaluador(es)**

Comité de Calidad SISMAP

**Santo Domingo, D.N.**

Julio 2023

## CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO .....	3
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
1.1.3 BASE LEGAL.....	4
1.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	5
1.1.5 SERVICIOS .....	5
1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	6
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN .....	7
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	7
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	7
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	7
CRITERIO 1. LIDERAZGO.....	7
CRITERIO 2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA .....	7
CRITERIO 3. PERSONAS .....	7
CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS .....	8
CRITERIO 5. PROCESOS .....	8
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS .....	8
CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES .....	8
CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS .....	8
CRITERIO 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	8
CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO .....	9
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	10
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES .....	10
5. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF (basado en la versión CAF 2020). JULIO 2023. ....	11

## RESUMEN EJECUTIVO

Este informe de autoevaluación institucional, está basado en la guía de autodiagnóstico (CAF) por sus siglas en inglés (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- el cual aborda y permite el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización.

El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), en cumplimiento al Decreto Núm.211-10, el cual declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo CAF, anualmente realiza el desarrollo del mismo y el autodiagnóstico. La metodología utilizada para la formulación de la autoevaluación partió de la identificación de las áreas claves incidentes en cada uno de los criterios y subcriterios, y la delegación de responsabilidades dentro de los miembros del comité evaluador para la recopilación de datos y evidencias.

### 1. ASPECTOS GENERALES

#### 1.1 MARCO INSTITUCIONAL

##### 1.1.1 MISIÓN

Ofrecer apoyo administrativo transparente y eficiente a las ejecutorias de la Presidencia de la República.

##### 1.1.2 VISIÓN

Ser el Ministerio modelo de gestión en la administración pública a favor de la ciudadanía.

##### 1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- **Integridad:** Mostramos una adecuada conducta ética pública y privada de modo tal que las acciones y palabras sean honestas y dignas de credibilidad para fomentar una cultura de confianza y verdad.
- **Transparencia:** Ejecutamos de forma transparente las actividades que realiza, las cuales son de carácter público y deben ser accesibles al conocimiento de toda persona física o jurídica.
- **Innovación:** Desempeñamos nuestras funciones utilizando de manera creativa las herramientas con las que cuenta para ello.
- **Compromiso:** Tenemos conciencia de cumplir con el logro de los objetivos planteados en los tiempos establecidos, con profesionalidad, responsabilidad y lealtad a la institución.

- **Inclusión:** Entre nosotros y con la sociedad, actuamos sin importar la condición física, cultural, de género o social, con todo aquello que le rodea en igualdad de condiciones, teniendo los mismos derechos y oportunidades en el marco del respeto de los derechos humanos.

### 1.1.3 BASE LEGAL

- **Ley Núm. 685-27, de fecha veintiséis (26) de junio de mil novecientos veintisiete (1927):** Que crea la Secretaría de Estado de la Presidencia, la cual establece las atribuciones iniciales del MAPRE.
- **Ley Núm. 10-65, de fecha ocho (8) de septiembre de mil novecientos sesenta y cinco (1965):** Que suprime la Secretaría de Estado de la Presidencia, y crea un Secretariado Administrativo y un Secretariado Técnico de la Presidencia.
- **Ley Núm. 450-72, de fecha veintinueve (29) de diciembre de mil novecientos setenta y dos (1972):** Que crea la Secretaría de Estado de la Presidencia, la cual está integrada por el Secretario de Estado de la Presidencia, el Secretario Administrativo de la Presidencia y el Secretario Técnico de la Presidencia.
- **Decreto Núm. 153-82, de mil novecientos ochenta y dos (1982):** Que aprueba el reglamento orgánico de la Secretaría de Estado de la Presidencia y en el mismo se establece la estructura orgánica del Secretariado Administrativo y las atribuciones del Secretario Administrativo de la Presidencia.
- **Decreto Núm. 144-10, de fecha trece (13) de marzo de dos mil diez (2010):** Que designa a la máxima autoridad del Secretariado Administrativo de la Presidencia es propuesto como Ministro Administrativo.
- **Ley 147-17, de fecha dos (2) de mayo de dos mil diecisiete (2017):** Modifica el Artículo 18, de la Ley No. 247-12, de agosto del 2012, donde se establece que el apoyo administrativo del o la presidente de la República, estará a cargo del Ministerio Administrativo de la Presidencia pasando oficialmente la institución de Secretariado a Ministerio.



## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

- **EJES, OBJETIVOS Y LINEAMIENTOS**

Luego de ver el panorama actual y teniendo en cuenta el deber ser del MAPRE y hacia donde se quiere llegar. Se han definido tres Ejes estratégicos que marcaran la ruta para cumplir con los objetivos.



**Fortalecimiento  
Institucional**

EE1



**Responsabilidad  
Social e Inclusión**

EE2



**Desarrollo e Innovación  
de los Servicios**

EE3

Estos ejes estratégicos profundizan la razón del ser, para alcanzar los objetivos y propósitos que registró el Ministerio en el próximo cuatrienio.

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

### **EE1 - Fortalecimiento Institucional**

- OE1-1 Fortalecer la operatividad y capacidad interna del MAPRE.
- OE1-2 Robustecer los mecanismos de transparencia y control interno para garantizar el libre acceso a la información, rendición de cuentas y la actuación de ética de los (as) funcionarios (as).

### **EE2 – Responsabilidad Social e Inclusión**

- OE2-1 Promover la igualdad de género en el ámbito laboral.
- OE2-2 Diseñar los planes que garanticen la inclusión y el cuidado del medio ambiente.

### **EE3 – Desarrollo e Innovación de los Servicios**

- OE3-1 - Garantizar y dar respuesta oportuna a los servicios de la institución.

## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- Marco Institucional y Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024).
- Objetivos e indicadores establecido a nivel estratégico y operativo anualmente.
- Se destacan avances importantes que impactaron el direccionamiento estratégico diseñado por el Ministerio Administrativo de la Presidencia para la gestión 2021-2024, el mismo se enfoca en tres grandes ejes: Fortalecimiento Institucional, Responsabilidad Social e Inclusión y Desarrollo e Innovación de los Servicios.
- La planificación operativa (POA) 2022, alcanzó un nivel de cumplimiento de 87.66 % de lo programado para el año.  
En el primer trimestre del año 2023, la planificación operativa alcanzó un nivel de cumplimiento promedio de 86.27% de lo programado para este trimestre. En el segundo trimestre 2023 alcanzó un nivel de cumplimiento promedio de 76.52% de lo programado para este trimestre.
- La institución cuenta con un puntaje de 89.56% en el índice de uso de TIC e implementación de Gobierno Electrónico, por encima del avance país que al momento es de un 71.24%, hemos tenido un aumento de 3.2% puntos en el 2023 y con miras a seguir mejorando.
- Se actualizaron diecinueve (19) Manuales de Organización y Funciones, segmentados por áreas, con el fin de mantener la documentación vigente y al alcance de todo el personal.
- Se levantaron políticas y procedimientos del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) con miras a la implementación y certificación de la Norma ISO 37001:2017 en el próximo año.
- Se obtuvo nueva vez la Recertificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) Norma ISO/IEC 27001:2013.

### 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

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

##### CRITERIO 1. LIDERAZGO

No se observan áreas de mejora en este criterio.

##### CRITERIO 2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No se observan áreas de mejora en este criterio.

##### CRITERIO 3. PERSONAS

No se observan áreas de mejora en este criterio.

#### CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

- No se identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.

#### CRITERIO 5. PROCESOS

- No se evidencia el impulso de la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas practicas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.
- No se evidencian acuerdos de estándares comunes ni que faciliten el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y ONG.

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

#### CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

No se observan áreas de mejora en estos ejemplos.

#### CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- **Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción, por lo cual no se evidencian: Resultados en relación con la percepción global de las personas.**
  - **Ej. 6:** No se evidencia medición de la responsabilidad social.

#### CRITERIO 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- **Subcriterio 8.1. Realizar mediciones de percepción en responsabilidad social.**
  - **Ej. 1:** No se evidencia medición o estudios del Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional del MAPRE.
  - **Ej. 2:** No se evidencia medición o estudios de la percepción/ reputación de MAPRE, como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
  - **Ej. 3:** No se evidencian mediciones de percepción de acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.
  - **Ej. 4:** No se evidencia medición de percepción 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.
  - **Ej. 5:** No se evidencia medición o estudios del impacto de la organización en la calidad de la democracia, transparencia, comportamiento ético, etc.

- **Ej. 6:** No se evidencian estudios o mediciones del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- **Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional:**
  - **Ej. 2:** No se evidencia de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
  - **Ej. 3:** No se evidencia medición del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).
  - **Ej. 5:** No se evidencia apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
  - **Ej. 8:** No se evidencia resultados de la medición de la responsabilidad social.

#### CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

- **Subcriterio 9.1. Mediciones sobre resultados externos: servicios o productos y valor público, por lo cual no se evidencian:**
  - **Ej.3:** No se evidencian mediciones de resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

Para este año 2023 MAPRE realiza la autoevaluación (CAF), al concluir el proceso de autodiagnóstico como parte de las acciones de gestión de la calidad el equipo evaluador, bajo el Marco Común de Evaluación (CAF) se observaron áreas de mejoras importantes en aspectos de personas y monitoreo de resultados, se mantiene positivamente la implementación de proyectos tecnológicos que apoyen los procesos, servicio y trámites y algunos resultados claves para el ministerio que permiten resaltar las fortalezas en la gestión de procesos en las áreas, en comparación a el 2022.

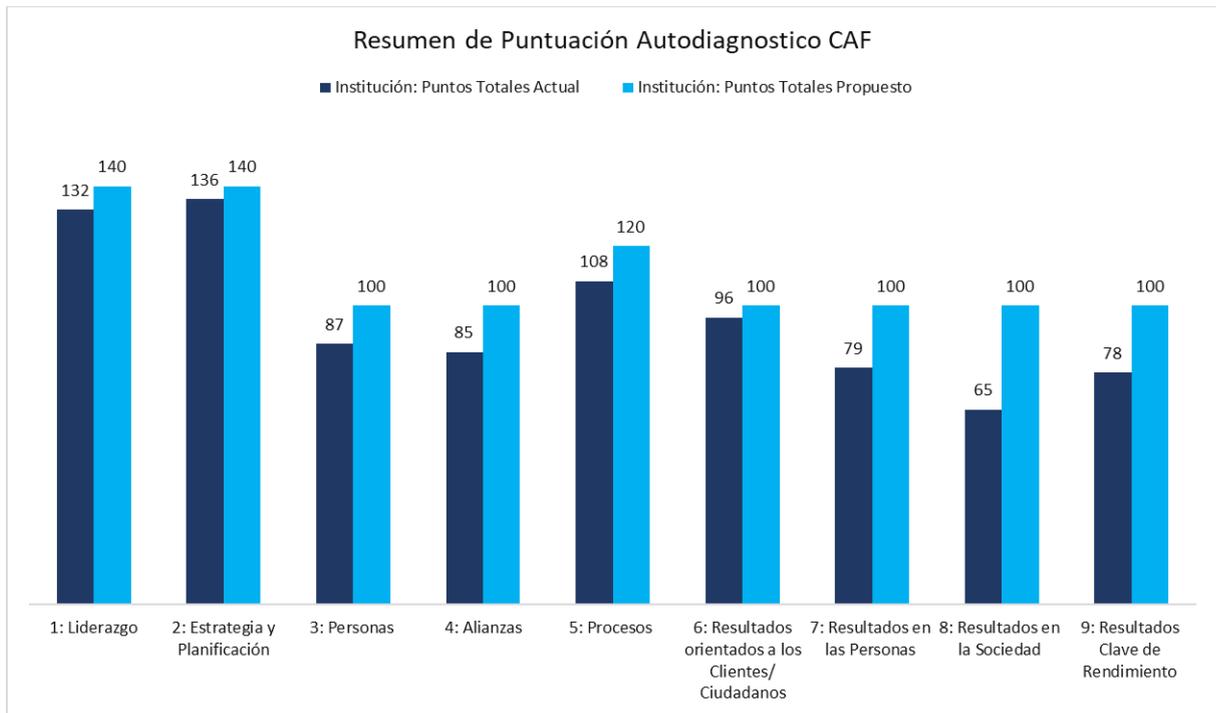
En el presente informe se establecen los lineamientos y acciones que son requeridos continuar fortaleciendo las áreas, los procesos y las mediciones que hacen falta por medir, para cumplimiento de estos compromisos, y así mismo continuar con la obtención de resultados cada vez más efectivos y de impacto a los ciudadanos/clientes y personal de MAPRE. Si bien es cierto que la excelencia que promueve el modelo es un proceso que requiere tiempo, recursos y evaluación continua como lo expresa el ciclo PHVA, el Ministerio ha logrado integrar cambios e innovaciones de impacto interno.

### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

- TABLA DE PUNTUACIONES

<b>Institución: Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	132	140
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	136	140
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	87	100
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	85	100
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	108	120
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	96	100
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	79	100
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	65	100
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100)</b>	78	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>866</b>	<b>1000</b>

• **GRÁFICO DE PUNTUACIONES**



5. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF (basado en la versión CAF 2020). JULIO 2023.



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**MINISTERIO ADMINISTRATIVO**