



Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador
Valentina Marte

Evaluadora
Grechy Polanco

Santo Domingo, D.N.
Junio, 2024

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

La Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo al Desarrollo Barrial (CPADB), dando fiel cumplimiento a las disposiciones del Decreto 211-10, que declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación) en la Administración Pública, realizó su Autodiagnóstico.

Dicha guía constituye un modelo de excelencia para realizar una autoevaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad. Con la realización de esta autoevaluación se detectaron puntos fuertes de la institución y áreas de mejora, las cuales se plasmarán en un Plan de Acción con miras a elevar la calidad de la gestión y de los servicios que ofrecemos.

Con relación al autodiagnóstico realizado en año anterior, se detectaron varios puntos de mejora, de los cuales diez (10) se plasmaron en un Plan de Acción y se les dio cumplimiento en un 90%.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

Impulsar el desarrollo barrial mediante la evaluación, priorización y negociación de las necesidades socio-económicas, a fin de diseñar y ejecutar políticas y programas sociales con instituciones del Gobierno Central, gobiernos municipales y organizaciones comunitarias.

I.1.2. VISIÓN

Ser la institución que fomente el desarrollo integral sostenible en los barrios y comunidades, sustentado en la participación social y comunitaria.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

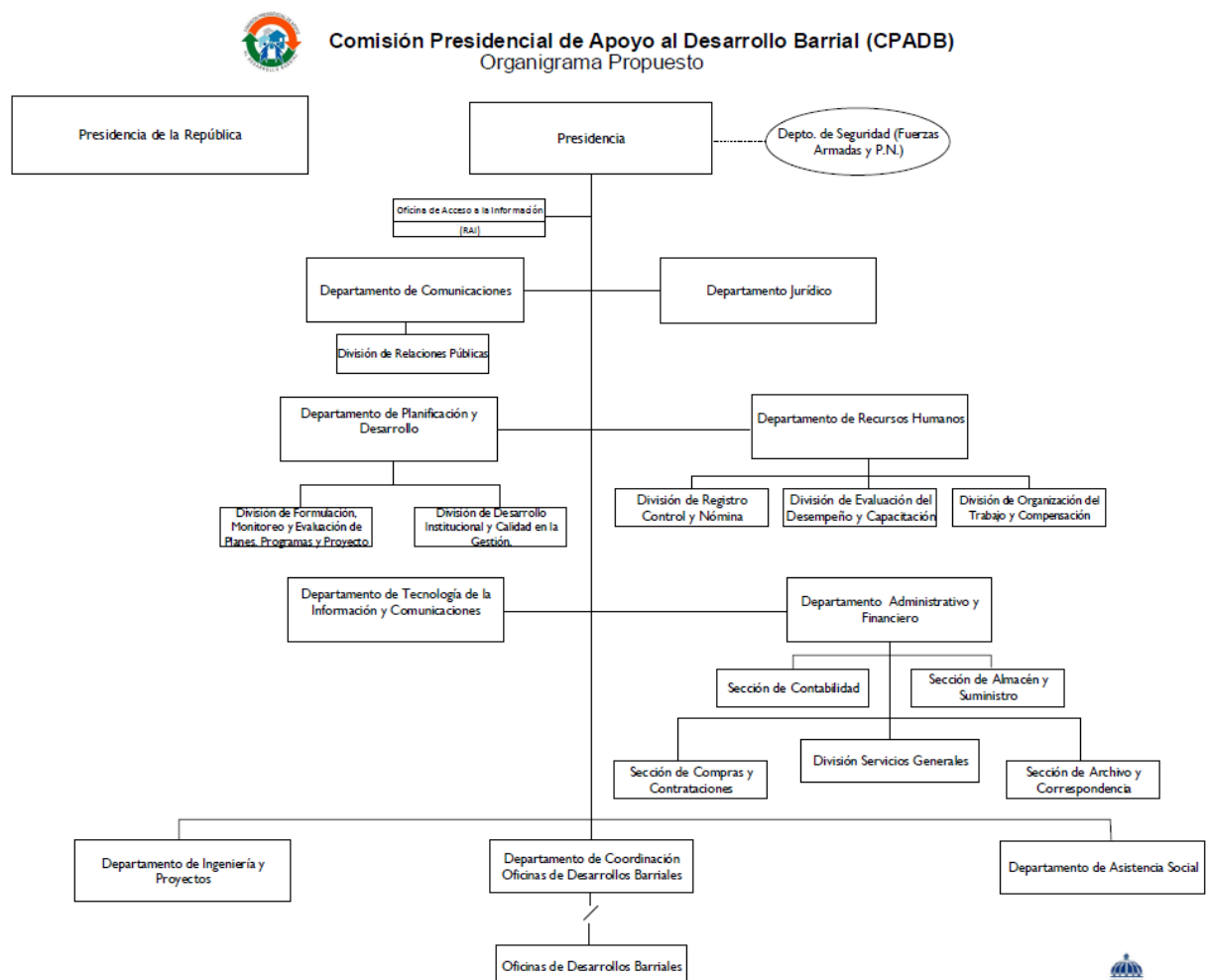
- Solidaridad
- Transparencia
- Responsabilidad Social
- Integridad
- Equidad

I.1.4 BASE LEGAL

Nuestra base legal está fundamentada en las siguientes disposiciones:

- Constitución de la República, Votada y Proclamada por la Asamblea Nacional en fecha trece (13) de junio de 2015, Gaceta Oficial No. 10805 del 10 de julio de 2015.
- Ley Orgánica que establece la Estrategia Nacional para el Desarrollo para la República Dominicana al 2030, (END), Ley No.1-12.
- Decreto No. 311-97, que crea e integra la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial, en fecha 16 Julio de 1997. Gaceta Oficial No. 9960, del 31 de julio de 1997.
- Decreto No. 1251-04, en fecha veintidós (22) días del mes de septiembre del año dos mil cuatro (2004), que integra miembros a los Gabinetes de Política Social y de Coordinación de la Política Medioambiental y Desarrollo Físico, y establece un Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, que tendrá como misión coadyuvar al Gabinete de Política Social en la formulación de sus planes y programas.
- Decreto 339-20, artículo no.53, de fecha 16 de agosto, que designa al Señor Rolfi Domingo Rojas Guzmán como Presidente de la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial.
- Decreto No. 486-12, en fecha 21 de agosto de 2012, que crea la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), como órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflictos de interés y libre acceso a la información, en el ámbito administrativo gubernamental.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



1.1.6 SERVICIOS

La Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial conforme a su misión y visión, presenta a continuación la cartera de servicios dirigidos a personas de escasos recursos económicos:

- **Apoyo a la salud:**

Apoyar a las personas de escasos recursos económicos en asistencias médicas como forma de coadyuvar a las instituciones del estado relacionadas a la salud.

- **Apoyo a las embarazadas:**

Proveer los instrumentos necesarios para el cuidado perinatal a embarazadas residentes en sectores vulnerables y de escasos recursos económicos.

- **Donaciones equipos, mobiliarios y electrodomésticos:**

Contribuir a mitigar la pobreza realizando donaciones de electrodomésticos para el hogar y fomentar el desarrollo integral.

- **Apoyo a iniciativas, actividades sociales y comunitarias:**

Realizar donaciones a organizaciones comunitarias que atiendan a poblaciones necesitadas y en riesgo, para la promoción del bien social de las comunidades.

- **Apoyo al mejoramiento de Viviendas:**

Apoyar a construir y reconstruir las viviendas de los núcleos familiares de la población excluida que habita en condiciones de mayor vulnerabilidad y riesgo social.

- **Apoyo a la juventud, educación, deporte y la recreación:**

Contribuir a que los jóvenes de escasos recursos de los Sectores marginados cursen programas educativos, participen en deporte y recreación a través de organizaciones deportivas.

- **Saneamiento, limpieza y soluciones barriales:**

Dotar a los barrios de las condiciones de salubridad necesaria para preservar la salud de sus residentes.

- **Soporte a infraestructura comunitarias:**

Apoyar a las comunidades con un espacio donde puedan congregarse y contribuir a que los jóvenes de escasos recursos de los sectores marginados participen en deporte y recreación.

- **Asistencia complementaria de raciones alimenticias:**

Complementar la canasta familiar básica de las familias que viven en situación de pobreza extrema, mediante la realización de operativos de donación de raciones alimenticias y entrega individual.

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

Eje I. Asistencia a Barrios y Comunidades

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS
1. Brindar asistencia sostenible a los barrios y comunidades dentro del radio de acción de la institución.	1.1 Elaborar e implementar programas de Asistencia a comunidades dentro del radio de acción de la institución. 1.2 Desarrollar programas de asistencia individual a residentes de barrios dentro del radio de acción de la institución. 1.3 Planear y gestionar programas de capacitación para las comunidades.
2. Identificación del 100% de las necesidades de los barrios y comunidades.	2.1 Levantamiento estructural de las Juntas de Vecinos, ONG, Clubes Deportivos y Culturales que funcionan dentro del radio de acción de la institución. 2.2 Levantamiento de las necesidades prioritarias de los barrios y comunidades dentro del radio de acción de la institución.
3. Establecer alianzas estratégicas interinstitucionales.	3.1 Identificar las instituciones gubernamentales y no gubernamentales competentes para asistir a las comunidades en un marco de cooperación mutua. 3.2 Gestionar la realización de mesas redondas de coordinación entre las direcciones competentes para establecer los términos y condiciones de los convenios. 3.3 Formalizar e implementar las alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales y no gubernamentales competentes.

Eje 2. Fortalecimiento Institucional

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS
1. Diseñar e implementar el 100% de los manuales, políticas, procedimientos y códigos para estandarizar y eficientizar la gestión institucional a mayo de 2020.	1.1 Diseñar, socializar e implementar Manual de Políticas y Procedimientos del Departamento de Recursos Humanos. 1.2 Diseñar, socializar e implementar Manual de Políticas Administrativas y Financieras. 1.3 Diseñar, socializar e implementar Manual de Políticas y Procedimientos de Comunicación Interna y Externa. 1.4 Diseñar, socializar e implementar Manual de Políticas y Procedimientos del Departamento Jurídico. 1.5 Diseñar, socializar e implementar Manual de Políticas y Procedimientos de Tecnologías de la Información. 1.6 Diseñar, socializar e implementar el Código de Ética Institucional.
2. Socializar los programas de asistencia social que desarrolla la institución en barrios y comunidades dentro de su radio de acción.	2.1 Identificar los canales de comunicación externa más efectivos entre la institución y los barrios. 2.2 Fortalecer la integración comunitaria.
3. Diseñar e implementar programas de capacitación para los servidores de la institución.	3.1 Detectar las necesidades de capacitación de los servidores de la institución. 3.2 Planificar, gestionar e implementar programas de capacitación para los servidores de la institución.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

CRITERIO	SUBCRITERIO	AREAS DE MEJORA
1. LIDERAZGO	1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	No se ha concluido el desarrollo de un sistema de gestión
		No se ha introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).
2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	No se evidencia benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento.
		No se evidencia la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.
	4.3. Gestionar las finanzas	No se evidencia contabilidad de costos.

4. ALIANZAS Y RECURSOS	4.4. Gestionar la información y el conocimiento.	No se establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.
	4.5 Gestionar la tecnología.	No se evidencia el monitoreo y evaluación sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. No se identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).
	4.6. Gestionar las instalaciones.	No se evidencia política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones.
5. PROCESOS	5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	No se evidencia un sistema para gestionar procesos. No se evidencia impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.
	5.2. Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	No se evidencia aplicar la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.
	5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes	No se evidencia desarrollo de un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.

6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES	6.1. Mediciones de la percepción	No se evidencia la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
		No se evidencia la realización de encuesta de Satisfacción sobre Capacidad de la organización para la innovación.
		No se evidencia la realización de encuesta de Satisfacción sobre digitalización en la organización
	6.2. Mediciones de resultados	No se evidencia resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
		No se evidencia el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.
		No se evidencia el resultado de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.).
		No se evidencia la participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.
		No se evidencia la transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	7.1 Mediciones de la percepción.	No se han la imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).
		No se evidencia el impacto de la digitalización en la organización.
8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1. Mediciones de percepción.	No se evidencia medición de la reputación de la organización
		No se evidencia medición del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.
		No se evidencia el 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.
		cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.
		No se evidencia el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
		No se evidencia medición de la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.
	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional	No se evidencia presencia de proveedores con perfil de responsabilidad.
		No se evidencia percepción del grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc).
		No se evidencia medición del intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).
		No se evidencia medición de resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).

9. RESULTADO CLAVE DE RENDIMIENTO	9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.	No se evidencia medición del nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.
		No se evidencia medición del grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.
	9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.	No se evidencia medición de Resultados de benchmarking (análisis comparativo).
		No se evidencia medición de eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).
		No se evidencia participación a premios a la excelencia.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

- La institución ha formulado y desarrollado la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. Se ha establecido un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público, los cuales se han socializado con todos los empleados de la organización.
- Informamos y consultamos de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. Apoyamos a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.
- Desarrollamos y mantenemos alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

- Hemos desarrollado una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.
- Aseguramos la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

CRITERIO 3: PERSONAS

- Aseguramos que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.
- Prestamos especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura).
- Desarrollamos habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

- Fomentamos y organizamos colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.
- Identificamos las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.
- Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.

CRITERIO 5: PROCESOS

- Analizamos y evaluamos los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.
- Involucramos a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).
- Hemos aplicado Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

- Aplicamos encuesta de Satisfacción Ciudadana a los usuarios de nuestros servicios.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Aplicamos Encuesta de Clima Laboral a los colaboradores de la Institucion.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Hemos realizado actividades de la organización para preservar y mantener los recursos.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

- No se ha concluido el desarrollo de un sistema de gestión
- No se ha introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).
- No se ha definido ni identificado políticas publicas relacionados con la institucion.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se evidencia benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento.
- No se evidencia la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.

2.1.3 PERSONAS

- N/A

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se evidencia contabilidad de costos.
- No se establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.
- No se evidencia el monitoreo y evaluación sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
- No se identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).
- No se evidencia política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones.

2.1.5 PROCESOS

- No se evidencia un sistema para gestionar procesos.
- No se evidencia impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.
- No se evidencia aplicar la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.

- No se evidencia desarrollo de un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se evidencia la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
- No se evidencia la realización de encuesta de Satisfacción sobre Capacidad de la organización para la innovación.
- No se evidencia la realización de encuesta de Satisfacción sobre digitalización en la organización.
- No se evidencia resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
- No se evidencia el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.
- No se evidencia el resultado de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.).
- No se evidencia la participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.
- No se evidencia la transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.

•

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se han la imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).
- No se evidencia el impacto de la digitalización en la organización.

•

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se evidencia medición de la reputación de la organización
- No se evidencia medición del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.
- No se evidencia el 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 se evidencia el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- No se evidencia medición de la opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se evidencia medición del nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.

- No se evidencia medición del grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.
- No se evidencia medición de Resultados de benchmarking (análisis comparativo).
- No se evidencia medición de eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).
- No se evidencia participación a premios a la excelencia.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial (CPADB), en la realización de su autodiagnóstico, detectó diversas áreas de mejora las cuales estarán plasmadas en su Plan de Acción para el 2025.

Sin embargo, impere seguir avanzando en la meta de alcanzar una cultura de calidad y excelencia en la organización, aplicando criterios específicos de calidad alineado a los nuevos tiempos y tecnologías actuales.

La Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial, se compromete en lo adelante a ejecutar Plan de Acción resultante de este autodiagnóstico, siempre y cuanto cuente con los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios para su ejecución.

La experiencia del trabajo en equipo siempre deja un aprendizaje, se conoce sobre responsabilidad y como se deben conducir ciertos compromisos.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	130	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	129	140
3: Personas (100 puntos)	94	100
4: Alianzas (100 puntos)	92	100
5: Procesos (120 puntos)	110	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	92	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	88	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	86	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	87	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	908	1000