



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**PLAN SOCIAL**

# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2024

(EN BASE AL MODELO CAF, DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN)

COMITÉ DE CALIDAD INSTITUCIONAL

SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA

JULIO 2024

## Contenido

RESUMEN EJECUTIVO .....	2
<b>1- ASPECTOS GENERALES</b> .....	<b>3</b>
1.1. MARCO INSTITUCIONAL.....	3
1.1.1. MISION .....	3
1.1.2. VISION .....	3
1.1.3. VALORES .....	3
1.1.4. BASE LEGAL .....	4
1.1.5. ESTRUCTURA ORGANICA.....	4
1.1.6. SERVICIOS .....	5
1.1.7. SINTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	6
<b>2- RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION</b> .....	<b>8</b>
2.1.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	8
2.1.2. AREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL .....	9
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES. ....	9
<b>3- CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS</b> .....	<b>10</b>
(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso) .....	10
<b>4- RESUMEN DE PUNTUACIONES</b> .....	<b>10</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

El Marco Común de Evaluación o Modelo de Excelencia CAF (por sus siglas en inglés, Common Assessment Framework) es uno de los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), implementado mediante el Decreto Núm. 211- 10 bajo la supervisión del Ministerio de Administración Pública (MAP). El mismo, es un modelo europeo utilizado como herramienta de carácter obligatorio en el sector público según el Decreto Núm. 211-10 para contribuir con las organizaciones interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. A través de la evaluación de los nueve (9) criterios y veintiocho (28) subcriterios del Modelo CAF, se identifican los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización, a partir de los mismos en cada uno de los ejemplos de la guía establecida para tales fines, se puede medir el nivel de excelencia alcanzado.

En cumplimiento de lo establecido en el decreto 211-10, de aplicación del modelo CAF en las instituciones públicas, el Plan de Asistencia Social de la presidencia (PASP), ha realizado el autodiagnóstico anual con miras al fortalecimiento institucional de las áreas de mejoras encontradas en los criterios facilitadores y criterios de resultados.

La autoevaluación del Plan de Asistencia Social, bajo el Modelo CAF ha sido conducida por el Departamento de Planificación y Desarrollo, y apoyada por el liderazgo de distintas unidades organizativas atendiendo a su relación con los criterios de la referida metodología (Comité de Calidad). El proceso de autodiagnóstico fue ejecutado durante el periodo de marzo a junio de 2024.

Una vez actualizada la Guía de Autoevaluación Organizacional con el Modelo CAF, el Comité se avoca a la revisión y consolidación de la matriz para reforzar los puntos fuertes con el aporte de los miembros de este y sus respectivos equipos de trabajo, así como la elaboración del plan de mejora institucional con acciones plasmadas a desarrollar para superar estos retos importantes, en un ciclo constante de la mejora continua.

Finalmente, para asegurar el cumplimiento del plan de mejora, la institución inicia la ejecución de dichas acciones acorde a la prioridad establecida para las mismas con indicadores de cumplimiento que pretende continuamente mejorar basándose en los resultados obtenidos en el control del desarrollo de los planes institucionales del PASP.

A continuación, presentamos de manera general los resultados arrojados en el autodiagnóstico realizado.



## 1- ASPECTOS GENERALES

### 1.1. MARCO INSTITUCIONAL

El Plan de Asistencia Social de la Presidencia es una Institución dirigida a suplir las necesidades de alimentación, salud, techo y educación a personas que viven por debajo de los niveles de pobreza, en sectores vulnerables.

#### 1.1.1. MISION



Asistir en las necesidades primarias de alimentación, salud, techo a sectores vulnerables y personas que están por debajo de la línea de pobreza.

#### 1.1.2. VISION



Mantener la credibilidad, eficacia y autoridad moral, asistir oportunamente a las personas necesitadas.

#### 1.1.3. VALORES



- ✓ Vocación de Servicio
- ✓ Sensibilidad Social
- ✓ Respeto a la Dignidad de la Persona
- ✓ Participación Social
- ✓ Honestidad
- ✓ Transparencia
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Trabajo en equipo

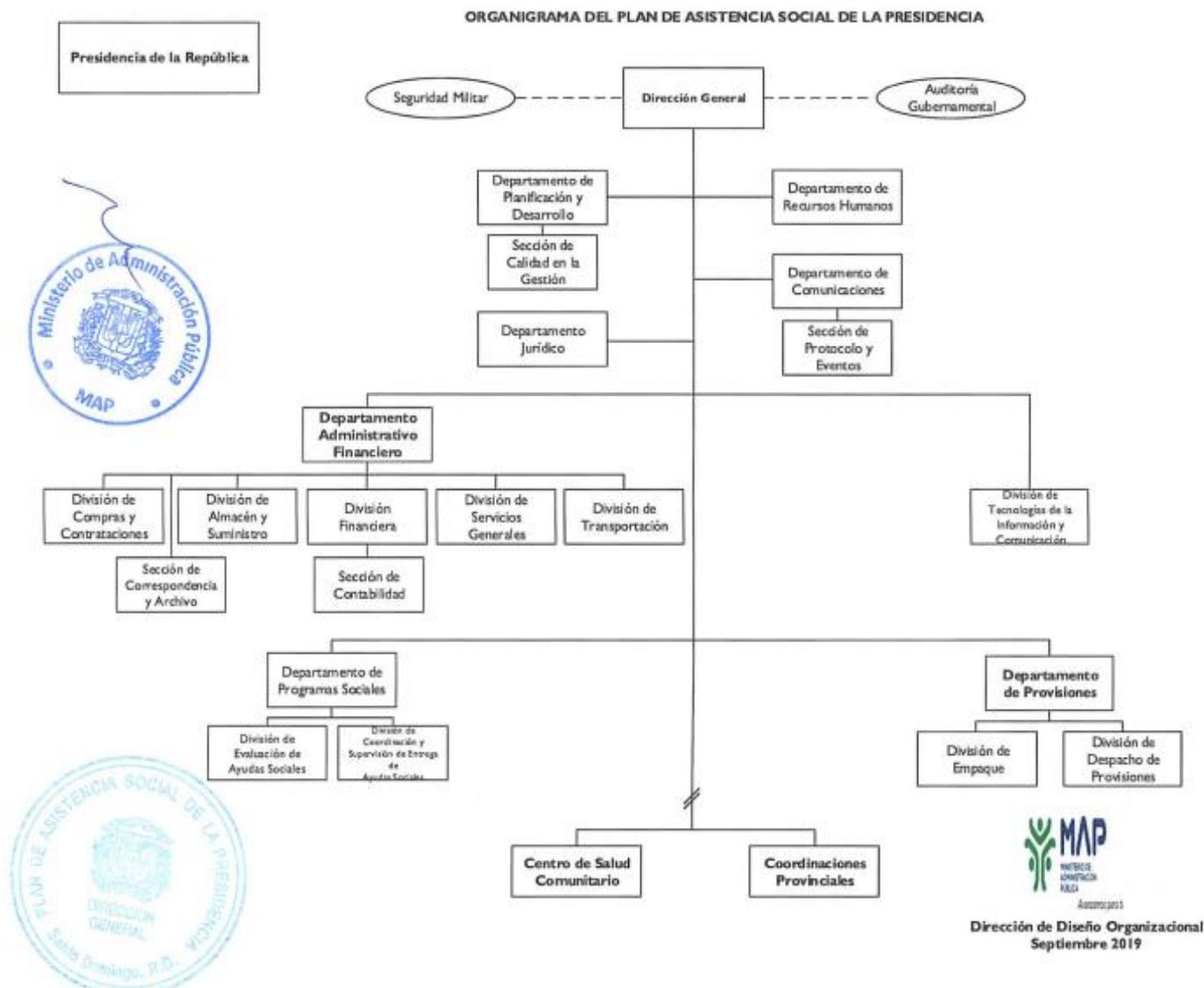
### 1.1.4. BASE LEGAL

El Plan de Asistencia Social de la Presidencia es legalmente sustentado, inicialmente por el Decreto No.54-89, de fecha 7 de febrero que crea el Departamento de Asistencia Social adscrito al Poder Ejecutivo con el objetivo de que asuma la responsabilidad por las actividades sociales que estaban anteriormente asignadas al Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE), consistentes en el “reparto de canastas de alimentos entre las clases necesitadas”.

Durante el periodo 2000-2004, se denominó Plan Presidencial Contra la Pobreza, retomando el 21 de marzo del año 2005, mediante el Decreto No. 179-05, su nombre original Plan de Asistencia Social de la Presidencia.

A partir del primer Decreto, el Plan de Asistencia Social de la Presidencia comienza a trabajar orientada al propósito para el cual fue creado, asistiendo a la población más vulnerable en su necesidad primaria, que es la alimentación, clave para el mantenimiento de un buen estado de salud y bienestar físico, que a su vez los prepare para la búsqueda de la satisfacción de otras necesidades menos prioritarias.

### 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANICA



## 1.1.6. SERVICIOS

SERVICIO	DESCRIPCION	REQUISITOS
<b>Unidad Médica</b>	<p>Es el Centro de Salud Comunitaria del PASP que contribuye con elevar la calidad de vida de las personas más necesitadas, brindando una atención primaria adecuada con vocación de servicio y calidez, a los habitantes de los barrios con mayores niveles de pobreza.</p> <p>Este centro de salud ofrece de manera permanente los servicios especializados de consulta y tratamiento a través de medicina general, pediatría e inmunizaciones, así como ginecología y obstetricia, fisiatría, terapia de rehabilitación, y radiología, también ofrecemos atenciones en las ramas de neurología, endocrinología , cardiología, neurología, gastroenterología, odontología, destacando además de los programas de vacunación, prevención de cáncer cervico-uterino, programa de prevención de cáncer de mamas y en odontología el programa de sonrisas sanas. "Hemos ampliado los servicios de imágenes diagnósticas en donde se realizan sonografía, ecocardiogramas, electrocardiograma, radiografías, mamografías.</p> <p>En este centro se realizará todas las pruebas de laboratorio con equipos de última generación, así como los programas de prevención de enfermedades y consultas de terapia física.</p>	<p>Tener su Cédula de Identidad personal o si es extranjero su pasaporte.</p>
<b>Ayudas Sociales</b>	<p>Con nuestro servicio de ayudas sociales mitigamos los problemas socioeconómicos que afectan a la población más vulnerable a través de donaciones de raciones alimenticias, electrodomésticos y materiales de construcción a personas de escasos recursos económicos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carta de solicitud a la directora general, dirección y número de teléfono.</li> <li>2. Listado actualizado del o los beneficiarios con nombre completo, cédula, dirección, y número de teléfono.</li> <li>3. La carta debe de estar firmada por el solicitante.</li> <li>4. Debe de especificar la cantidad solicitada.</li> <li>5. Debe llevar fotocopia de la cédula del solicitante a color.</li> </ol>

<p><b>Asistencia a la Discapacidad</b></p>	<p>Asistir y dar apoyo a personas afectadas con alguna discapacidad y de escasos recursos económicos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carta de solicitud dirigida a la Dirección General especificando el tipo de ayuda solicitada y monto de la misma.</li> <li>2. Documento Original de la Evaluación e Indicación Medica.</li> <li>3. Cotización original sellada e impresa en papel timbrado de la institución que va a proveer el servicio.</li> <li>4. Fotografía impresa de cuerpo entero a color.</li> <li>5. Fotocopia de la cédula de identidad y electoral a color.</li> <li>6. En caso de ser menor deberán presentar copia del acta de nacimiento, así como copia de la cédula de identidad y electoral de los padres o tutores todo a color.</li> </ol>
--	---	---

1.1.7. SINTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL  
(Principales objetivos y líneas estratégicas)



El Plan de Asistencia Social de la Presidencia se rige bajo los Ejes Estratégicos I y II establecidos en la Ley 1-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). El Eje Estratégico I establece que: “Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa,

que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local.” Y dentro de este Eje encontramos un Objetivo General que está asociado al PASP que establece: 1. Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.

Dentro del primer Eje Estratégico encontramos un Objetivo Específico relacionado con nuestro accionar el cuál es: 1.1.1 “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”. De este Objetivo nos toca directamente la Línea de Acción No.3: 1.1.1.3 “Fortalecer el sistema de control interno y externo y los mecanismos de acceso a la información de la administración pública, como medio de garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la calidad del gasto público”.

Por otra parte, el Eje Estratégico II establece lo siguiente: “Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial.” Dentro de este Eje el Objetivo General asociado al PASP es: 2. Salud y seguridad social integral.

El Objetivo Específico dentro de este Eje relacionado a la naturaleza de esta Institución es el siguiente: 2.3.3 “Disminuir la pobreza mediante un efectivo y eficiente sistema de protección social, que tome en cuenta las necesidades y vulnerabilidades a lo largo del ciclo de vida”. Las líneas de acción en base a este Eje y el accionar del PASP abarcamos las siguientes:

- 2.3.3.1 “Estimular y consolidar redes comunitarias, incluyendo las cooperativas y formas de economía solidaria, que contribuyan a la formación de valores, al fortalecimiento del capital social y al abordaje colectivo de los problemas comunitarios, incluyendo los ambientales y de vulnerabilidad ante desastres, a fin de mejorar los niveles de convivencia, participación, condiciones de vida y seguridad ciudadana”.

- 2.3.3.4 “Promover la participación de los diferentes actores y sectores sociales en los procesos de diseño, ejecución, evaluación y monitoreo de políticas, programas y proyectos orientados a la reducción de la pobreza, incluyendo aquellos que también impactan positivamente en la sostenibilidad del medio ambiente y la gestión de riesgos”.

2.3.3.5 “Fortalecer las intervenciones de dotación de documentos de identidad para promover la inclusión ciudadana y el acceso de los más pobres a los programas sociales”.

El objetivo principal del PASP es asistir la mayor cantidad posible de familias en situaciones de vulnerabilidad a nivel nacional a través de los programas ofrecidos por esta institución. Para esto se lleva a cabo un proceso de evaluación que nos permite identificar cuáles son los sectores que se encuentran en la pobreza extrema.

El Plan de Asistencia Social de la Presidencia de la mano con el Gobierno Dominicano tiene el compromiso de proteger a la población dominicana en situaciones de privaciones extremas, tales como: las personas que están en situación de pobreza extrema, los discapacitados, los adultos mayores en pobreza, personas con enfermedades catastróficas.

Otros de los retos que presenta el Gobierno Dominicano es la desarrollar acciones que fortalezcan la función pública. Para esto el Gobierno actual ha reformado los criterios de evaluación en los Indicadores de Gestión de todas las instituciones gubernamentales centralizadas y descentralizadas para garantizar la eficientización y transparencia en el manejo de los recursos del estado.

El PASP tiene como reto:

- Eficientizar y transparentar los recursos financieros asignados a la institución.
- Promover los convenios interinstitucionales y/o alianzas estratégicas con instituciones o sectores dedicados a las políticas sociales.
- Ampliar el alcance de las ayudas sociales a nivel nacional.
- Mantener las puntuaciones máximas en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.

## 2- RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

En el resultado del proceso de autoevaluación, se pudieron identificar varios puntos en los cuales la institución necesita oportunidades de mejora para fortalecer la gestión. De igual manera también se pueden evidenciar los puntos de fortaleza institucional.

Para dichos resultados se tomaron en cuenta evidencias tales como las socializaciones del Plan de Estrategia Institucional (PEI) y del Plan Operativo Anual (POA), la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, valoración de los indicadores del SISMAP entre otros más.

### 2.1.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Dentro de las fortalezas identificadas en el proceso de autodiagnóstico se pueden destacar las siguientes:

- Liderazgo sustentado en el modelo de excelencia CAF.
- Se dispone de un Plan Estratégico Institucional (PEI).
- Planes Operativos Anuales (POA).
- Mapa de Procesos y Código de Ética.
- Se disponen de Misión y Visión plasmada en los documentos institucionales como el Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA), visible en las áreas y otros medios.
- Socialización y propagación de la misión, visión y valores de la institución.
- En la planificación estratégica se toman en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las reformas del sector público.
- Aplicación de encuestas para conocer el grado de satisfacción tanto interno como externo de los ciudadanos/clientes.
- 81% de índice de satisfacción general entre los colaboradores en la encuesta de clima laboral.
- 91.50% de índice de satisfacción en la encuesta de satisfacción al ciudadano.
- Implementación de innovaciones en el área de tecnología.
- Innovaciones en los procesos realizados.
- Capacitación constante de los empleados, mediante el Plan Anual de capacitación.
- Comunicación efectiva entre la alta gerencia y los colaboradores.
- Transparencia mediante una política de información proactiva de los procesos.
- Transparencia financiera y presupuestaria.
- La percepción en medios digitales de los servicios de la institución: El PASP ha mantenido una muy buena percepción del ciudadano/cliente en sus medios digitales, en los cuales destacan cualidades de la calidad de los servicios ofrecidos, este mismo medio de receptividad ha servido con agente multiplicador para propagar el conocimiento de los programas de ayudas institucionales

## 2.1.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

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

#### 2.1.1 LIDERAZGO

- No se identificaron oportunidades de mejora.

#### 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se identificaron oportunidades de mejora.

#### 2.1.3 PERSONAS

- No se ha implementado en su totalidad la escala salarial vigente.
- No se evidencia una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.

#### 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se observan evidencias de la Implementación de la matriz de identificación de riesgos de las decisiones financieras.

#### 2.1.5 PROCESOS

- No se evidencia política de Innovación Institucional.

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

#### 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se identificaron oportunidades de mejora.

#### 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se evidencia política de reconocimientos individual y de equipos.

#### 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se evidencia medición de la responsabilidad social institucional.

#### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se identificaron oportunidades de mejora.

### 3- CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso)

Durante la realización de la encuesta de satisfacción ciudadana pudimos evidenciar las fortalezas y debilidades de la institución en los servicios ofrecidos, para así realizar acciones de mejora para el fortalecimiento institucional.

Como cada año la elaboración del autodiagnóstico CAF, representó para la institución una visión general del trayecto a recorrer para fortalecer el sistema de gestión de calidad. Con las áreas de mejora identificadas en cada criterio facilitador y de resultado se realizarán planes de mejoras que aseguren el cierre de las mismas, para este serán involucrados los líderes y miembros del comité Institucional para la Calidad, aseguraremos que las acciones de mejoras estén contempladas en el Plan Operativo Anual (POA) 2025, de sus áreas y aquellas acciones que requieran recursos económico para su desarrollo este contempladas en el PACC 2025, de esta forma, mediante el monitoreo oportuno lograremos su cumplimiento.

Este autodiagnóstico es una gran ventaja para las auditorías y el mantener la certificación de las diferentes normas en vigencia de nuestro sistema de Gestión Integrado, ya que se corrigen las debilidades de la institución de manera automática.

Otra lección que pudimos aprender de este proceso es la importancia del trabajo en equipo. Una parte fundamental del autodiagnóstico fue el proceso de consulta con varios colaboradores para tener una visión holística del estado actual de la institución.

### 4- RESUMEN DE PUNTUACIONES

PLAN DE ASISTENCIA SOCIAL DE LA PRESIDENCIA		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	137	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	131	140
3: Personas (100 puntos)	97	100
4: Alianzas (100 puntos)	95	100
5: Procesos (120 puntos)	116	120
6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos)	100	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	100	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	96	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	100	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>972</b>	<b>1000</b>

Anexos: Guía de Autoevaluación Realizada