



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia

PROYECTOS ESTRATEGICOS Y ESPECIALES DE LA PRESIDENCIA (PROPEEP)

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador:

Francisco Amaury Pascual Rosario

Evaluador (es):

Comité Institucional de la Calidad (CCC)

Distrito Nacional, Santo Domingo de Guzmán
Junio 2024

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. ASPECTOS GENERALES.....	4
I.I. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	4
I.I.1 Misión.....	4
I.I.2 Visión.....	4
I.I.3 Valores	4
I.I.4 Base Legal.....	4
I.I.5 Servicios	6
I.I.6 Estructura Operativa.....	8
I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	9
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.....	10
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	10
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	12
2.2.1 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	12
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	13
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	14
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES.....	15

RESUMEN EJECUTIVO

Dirección General de Proyectos Especiales y Estratégicos de la Presidencia de la República (PROPEEP) cambió de nombre mediante el decreto 389-20, el 16 de agosto de 2020.

Esta dirección, en alineación y contribución a las políticas priorizadas del gobierno y a los instrumentos de planificación nacional, como la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), el Plan Plurianual del Sector Público (PNPSP) y el Plan Estratégico Institucional 2024-2028 (PEI), ha establecido metas a ser logradas en el marco de sus programas principales y los ejes estratégicos definidos: contribuir al desarrollo territorial sostenible y al fortalecimiento de capacidades institucionales.

Con miras a establecer mejoras continuas y cumplir con un modelo que examina la organización desde distintos aspectos, con un enfoque en el análisis del rendimiento institucional, en noviembre de 2023 se llevó a cabo la conformación del Comité de Calidad y se concluyó exitosamente la primera Autoevaluación CAF. Como resultado del proceso, se identificaron áreas fuertes, tales como: alianzas y recursos, estrategia y planificación, recursos humanos y procesos.

De igual forma, se identificaron áreas de mejora. En los criterios facilitadores, el subcriterio 1.2 "Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua" destacó la necesidad de comunicar las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes antes de su implementación. La segunda área de mejora se encontró en los criterios de resultado, específicamente en el subcriterio 3.2 "Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas", donde se determinó que actualmente la institución no atrae ni desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. Otra área de mejora detectada es el subcriterio 6.2 "Mediciones de rendimiento", donde actualmente no contamos con una Carta Compromiso al Ciudadano ni cumplimos con los estándares de servicios publicados.

1. ASPECTOS GENERALES

I.I. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

I.I.1 Misión

Como entidad gubernamental nos especializamos en el diseño e implementación de planes, programas, proyectos e iniciativas con enfoque multisectorial, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población

I.I.2 Visión

Ser modelo de articulación intersectorial que promueve la creación de iniciativas innovadoras y sostenibles, que impulsen la igualdad de oportunidades en las comunidades, buscando contribuir a la reducción de la pobreza y al fomento de la inclusión social.

I.I.3 Valores

- Responsabilidad
- Integridad
- Equidad
- Respeto

I.I.4 Base Legal

La Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia (**DIGEPEP**) se creó mediante el Decreto No. 491-12, el 21 de agosto de 2012, adscrita al Ministerio de la Presidencia de la República. Su finalidad es fomentar el desarrollo de capacidades y oportunidades para reducir la pobreza y la exclusión social con un enfoque de derechos, integral, sistémico y con una base territorial, promoviendo la corresponsabilidad social y la acción coordinada de los entes gubernamentales.

Para estos propósitos, se creó la Estrategia Quisqueya sin Miseria, con tres componentes básicos:

- Plan Nacional de Alfabetización, “**Quisqueya Aprende Contigo**” (**QAC**)
- Plan Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia “**Quisqueya Empieza Contigo**” (**QEC**)
- Plan Nacional de Desarrollo Local Integral “**Quisqueya Somos Todos**” (**QST**), reestructurado en 2017 como **Quisqueya Digna (QD)**.

El Decreto 389-20, del 16 de agosto de 2020, modifica el Decreto núm. 491-12 para que la institución se denomine Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (**PROPEEP**). Esta operará bajo la dirección y coordinación del funcionario asignado a los Programas Estratégicos y Especiales de la Presidencia de la República.

Se modifica el artículo 3 del Decreto núm. 546-12, del 7 de septiembre de 2012, que instituye el Plan Quisqueya Aprende Contigo, con el fin de excluir del Plan Nacional de Alfabetización al Ministerio de la Presidencia y a la Dirección General de Programas Especiales de la presidencia, actual Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia de la República (**PROPEEP**).

Se dispone la transferencia del Plan de Alfabetización Nacional (Quisqueya Aprende Contigo) y todos los recursos vinculados al mismo, desde la Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (**PROPEEP**) hacia el Ministerio de Educación de la República Dominicana (**MINERD**).

El Decreto 62-21, del 5 de febrero de 2021, declara de interés nacional la intervención para la remediación y construcción de estaciones de transferencias de los vertederos a cielo abierto en Santo Domingo Este, Punta Cana, Puerto Plata, Haina, Las Terrenas, Nagua, Higüey y Samaná. Se dispone la inclusión de esta intervención como uno de los planes especiales de la Presidencia a cargo de la Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia

(**PROPEEP**), conforme a lo dispuesto en el Decreto núm. 491-12, del 21 de agosto de 2012, modificado por el Decreto núm. 389-20, del 16 de agosto de 2020.

Creación de la Unidad Ejecutora (**ECOS5RD**). Se crea la Unidad Ejecutora (**ECOSRD**), como dependencia de la Presidencia de la República, con el fin de impulsar como política pública la mejora de la calidad de vida de la población y el medioambiente a través de] manejo adecuado de los residuos sólidos.

Bajo la Unidad Ejecutora (**ECOSRD**) se efectuarán las actividades necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Decreto núm. 62-21 del 5 de febrero de 2021.

I.1.5 Servicios

Servicios Ofrecidos y las Áreas que los Brinda:

- Jornada de Inclusión Social (**JIS**) | **Dominicana Digna**
- Muralización | **Dominicana Cultural y Creativa**
- Talleres de Muralización | **Dominicana Cultural y Creativa**

Descripción de los Servicios

Jornada de Inclusión Social (JIS): Son una iniciativa crucial llevada a cabo por PROPEEP para atender a las zonas vulnerables del país. Este programa no depende de la demanda directa de los ciudadanos; en cambio, PROPEEP toma la iniciativa de instalar estas jornadas en comunidades identificadas como de extrema pobreza.

Metodología y Organización

Identificación de Necesidades:

PROPEEP, en colaboración con personas de la comunidad, realiza un levantamiento de información en las áreas más necesitadas. Este proceso incluye

la identificación de ciudadanos que viven en condiciones de pobreza extrema y que requieren asistencia inmediata.

Instalación de las Jornadas:

Una vez identificadas las necesidades, PROPEEP organiza y ejecuta las Jornadas de Inclusión Social en las zonas seleccionadas. Estas jornadas incluyen una variedad de servicios diseñados para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos vulnerables.

Durante las Jornadas de Inclusión Social, se prestan diversos servicios esenciales que pueden incluir, pero no se limitan a:

- **Atención médica básica y especializada.**
- **Entrega de alimentos y productos de primera necesidad.**
- **Asesoramiento y asistencia en temas de vivienda.**
- **Programas de educación y capacitación.**
- **Servicios de identificación y documentación legal.**
- **Impacto en la Comunidad**

El impacto de las Jornadas de Inclusión Social (**JIS**) es significativo, ya que estas jornadas no solo proporcionan servicios inmediatos y necesarios, sino que también fomentan un sentido de comunidad y apoyo mutuo entre los ciudadanos y las autoridades locales. Al no depender de la demanda directa de los ciudadanos, se garantiza que aquellos que más lo necesitan reciban la ayuda oportuna y adecuada.

Las Jornadas representan una estrategia proactiva y efectiva para abordar la pobreza extrema en las zonas más vulnerables. Al articularse directamente con las comunidades y no esperar una demanda previa, PROPEEP asegura una intervención rápida y eficiente, brindando servicios esenciales que mejoran significativamente las condiciones de vida de los ciudadanos más necesitados.

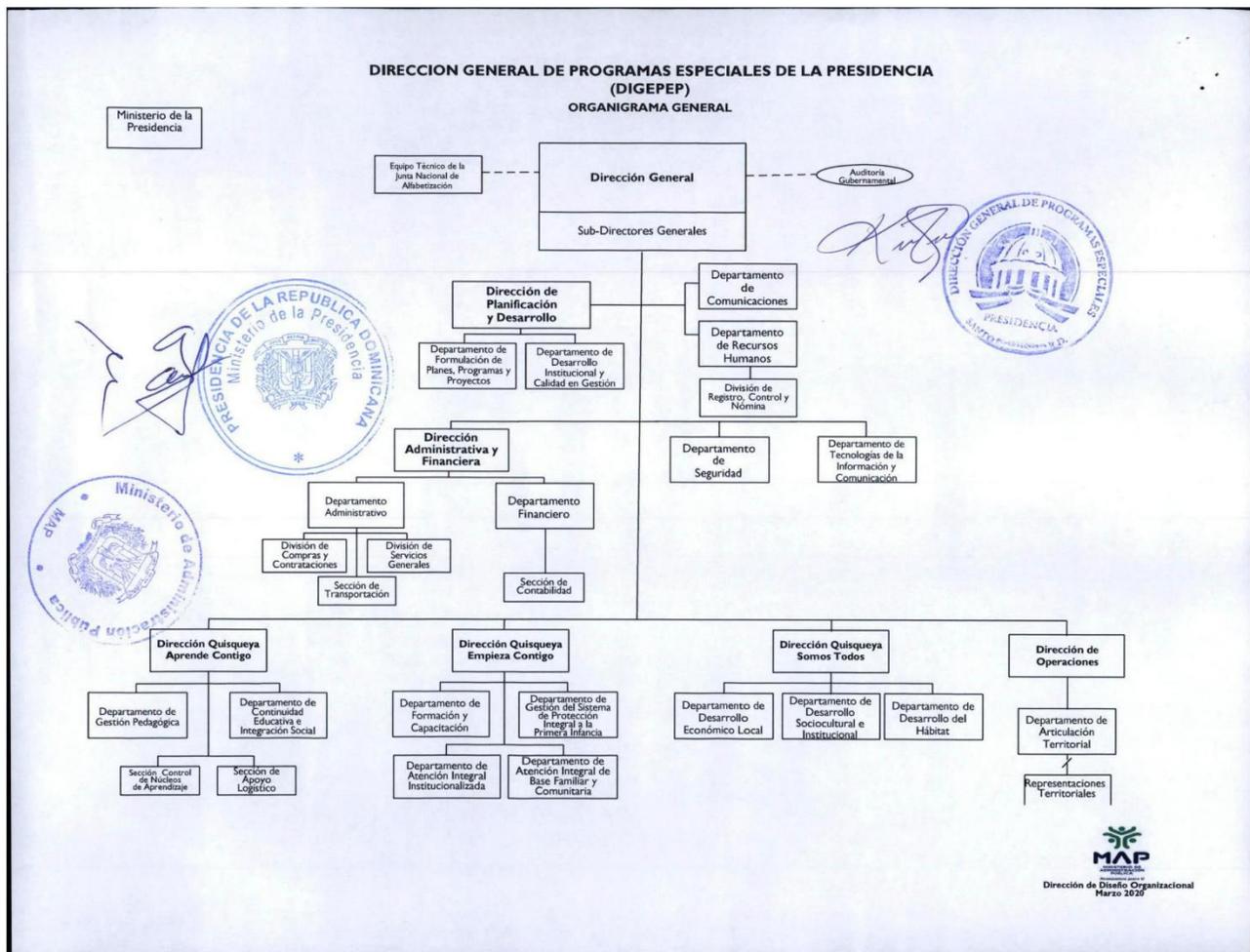
Muralización

Se reciben directrices de la Presidencia vía decreto y PROPEEP hace un levantamiento de espacios deteriorados para su embellecimiento y se reciben solicitudes de las alcaldías.

Talleres de Muralización

PROPEEP ofrece dicho servicio publicando convocatoria dirigida a artistas y estudiantes de artes creando así un banco de pintores que apoyen el proyecto de Muralización.

I.1.6 Estructura Operativa



I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas)

Ejes Estratégicos

- **Eje Estratégico 1:** Fortalecimiento Institucional y Desarrollo Organizacional.
- **Eje Estratégico 2:** Contribución a la Mejora de la Calidad de la Vida de la Población Vulnerable con Enfoque Multisectorial y Territorial.

Objetivos Estratégicos.

Los Objetivos Estratégicos, los cuales están en correspondencia con los Ejes Estratégicos, son los que siguen a continuación:

- **Objetivo Estratégico 1.1.:** *Consolidar la gestión integral de la institución, robusteciendo las áreas transversales, asesoras y de apoyo y, al mismo tiempo, desarrollando nuevas capacidades que propendan a la mejora en el desempeño colectivo.*
- **Objetivo Estratégico 2.1.:** *Contribuir con la mejora en la calidad de vida de la población vulnerable del país mediante la implementación de medidas y acciones concretas que impacten a las personas como los beneficiarios últimos de los bienes y servicios que posibilitarán, en el mediano y largo plazo, la reducción de la pobreza y la marginalidad.*

Para cada Objetivo Estratégico se identificó un conjunto de **Estrategias Derivadas**, las que son enumeradas a continuación:

Estrategias Derivadas.

Del Objetivo Estratégico 1.1.:

1.1.1. Revisión y/o Adecuación del Marco Legal.

- 1.1.2. Consolidación del sistema de planificación e inteligencia institucional (Revisión y adecuación estructura organizacional; Actualización procesos y procedimientos; Actualización definición de puestos y funciones).
- 1.1.3. Gestión Integral de los Recursos Humanos.
- 1.1.4. Actualización Tecnológica y de las TICs.
- 1.1.5. Fortalecimiento de la Imagen y Mejora del Posicionamiento Institucional.
- 1.1.6. Optimización de la Gestión Administrativa.
- 1.1.7. Aseguramiento de la Eficiencia de la Gestión Financiera.
- 1.1.8. Impulso al Liderazgo Institucional.
- 1.1.9. Seguridad en la Gestión de la Organización como un Todo.

Del Objetivo Estratégico 2.1.:

- 2.1.1. Articulación Interinstitucional.
- 2.1.2. Fomento de la Inclusión y la Cohesión Social en el Territorio.
- 2.1.3. Producción y Dotación de Bienes y Servicios a las Comunidades.
- 2.1.4. Diseño e Implementación de Programas, Proyectos e Iniciativas de Impacto Social.
- 2.1.5. Revitalización de Territorios mediante Iniciativas y Construcción, Adecuación y Fortalecimiento de Infraestructuras Culturales y Creativas.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Criterios Facilitadores.

- Hemos identificado áreas sólidas dentro del **Criterio 1 - Liderazgo**. En particular, hemos observado que existe una dirección clara en el desarrollo de la misión, visión y valores de la organización. Además, se fomenta y apoya activamente a los miembros del equipo, estableciendo a la institución como un modelo a seguir. También se destacan las relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros

grupos de interés, asegurando una comunicación eficiente y transparente con todos los actores involucrados.

- Hemos identificado áreas de fortaleza en el **Criterio 2 - Estrategia y Planificación**. En este aspecto, se evidencia una recopilación exhaustiva de información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como de datos relevantes para la gestión. La estrategia y planificación se desarrollan teniendo en cuenta esta información recopilada. Además, la estrategia y la planificación se comunican e implementan en toda la organización. Asimismo, se planifican, implantan y revisan continuamente la innovación y el cambio.
- Dentro del **Criterio 3 – Personas**, se evidencia fortaleza en la Planificación, Gestión y Mejora de estos recursos de acuerdo con la Estrategia y Planificación Institucional, de manera transparente. Se identifican y aprovechan las capacidades del personal en consonancia con los objetivos tanto individuales como institucionales. Además, se involucra a los empleados mediante el diálogo abierto y el empoderamiento, los cuales se miden constantemente para asegurar el cumplimiento y la calidad deseados. Asimismo, se apoya una cultura de desempeño, monitoreando y evaluando sistemáticamente el desempeño de los colaboradores de la institución.
- En cuanto al **Criterio 4 - Alianzas y Recursos**, se evidencia que se han establecido alianzas interinstitucionales para alcanzar objetivos gubernamentales, gestionando de manera efectiva los recursos necesarios. Estas alianzas también cumplen con el **Criterio 8 - Resultados de Responsabilidad Social**. Entre los acuerdos más recientes que ha firmado la institución se encuentran los realizados con Instituto para el Desarrollo Artesanal (**INDARTE**), Asociación de Cronistas de Arte (**ACROARTE**) e Instituto Nacional de Administración Pública (**INAP**).

- Dentro del **Criterio 5 - Procesos**, se puede evidenciar un mecanismo y documentación de los procesos llevados a cabo en la institución, los cuales fortalecen y estandarizan las funciones de las distintas áreas institucionales con miras a mejoras continuas debido a la naturaleza del mecanismo implementado. Cabe destacar el Sistema de Control de Documentación, que apoya el aprovechamiento de las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.
- Además, destaca como una fortaleza el **Criterio 6 – Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes**, donde se realizan sistemáticamente mediciones de satisfacción. Estas mediciones son analizadas de manera continua, tomando en cuenta las opiniones de los grupos de interés, especialmente en los procesos dirigidos hacia los ciudadanos.

Esta práctica no solo asegura una evaluación constante del nivel de satisfacción, sino que también permite ajustes y mejoras continuas en los servicios y procesos ofrecidos a los ciudadanos, manteniendo así un enfoque centrado en sus necesidades y expectativas.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

La autoevaluación revela oportunidades de mejora en la elaboración y aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano. Esta herramienta es esencial para cumplir con los estándares de servicios publicados; sin embargo, actualmente la Dirección General de Proyectos Especiales y Estratégicos de la Presidencia está en proceso de definir los criterios para determinar qué servicios se pueden comprometer.

2.2.1 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

- CRITERIO 1: LIDERAZGO

En cuanto al **Subcriterio 1.2 - Gestionar la Organización, su rendimiento y su mejora continua**, se determinó que actualmente es un área de mejora la

comunicación de las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estas.

- **CRITERIO 2: PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA**

No se identificaron áreas de mejora en este criterio.

- **CRITERIO 3: PERSONAS**

En cuanto al **Subcriterio 3.2 - Desarrollar y Gestionar las Capacidades de las Personas**, detectamos una oportunidad de mejora en la atracción y desarrollo de los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos institucionales.

- **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

No se identificaron áreas de mejora en este criterio.

- **CRITERIO 5: PROCESOS**

Hubo mejoras en el área de innovación. Se han diseñado e implementado procesos que incluyen tecnología y digitalización, lo cual agiliza los servicios, como los formularios digitales implementados en el registro general de beneficiarios durante las Jornadas de Inclusión Social de Territorio.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.

- **CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES**

Subcriterio 6.2 – Mediciones de Rendimiento, Dentro de los resultados sobre la calidad de los productos y servicios, hemos identificado la necesidad de elaborar y presentar nuestra Carta Compromiso al Ciudadano. Esta carta, una vez definida y aprobada, será fundamental para asegurar el cumplimiento de los estándares de servicios publicados, proporcionando a los ciudadanos una clara declaración de nuestros compromisos y responsabilidades en la prestación de servicios de alta calidad.

- **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

Subcriterio 7.1 – Mediciones de Percepción, Realizar encuestas para medir los resultados de percepción de las condiciones de trabajo, centrándose específicamente en evaluar las instalaciones físicas y el ambiente laboral. Estas encuestas permitirán recopilar opiniones y valoraciones directas de los empleados respecto a la comodidad, seguridad y calidad del entorno donde desarrollan sus actividades diarias.

- **CRITERIO 8: RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

No se identificaron áreas de mejora en este criterio.

- **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO**

No se identificaron áreas de mejora en este criterio.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El modelo de gestión de calidad Marco Común de Evaluación (**CAF**) es una herramienta para apoyar la mejora del rendimiento institucional.

Durante la actualización de la autoevaluación institucional de 2024, inspirada en un modelo de excelencia reconocido, se hizo un uso estratégico de recursos y herramientas para fortalecer la organización. Este proceso fue crucial para obtener un diagnóstico claro y definir acciones de mejora, fomentando la participación activa de los colaboradores. El liderazgo estuvo a cargo del equipo directivo y del Comité Institucional de la Calidad, desde la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Se asignaron coordinadores de equipos responsables para la ejecución y recopilación de evidencias, lo cual permitió una introspección exhaustiva en todos los criterios evaluados. Además, se implementó una carpeta compartida para centralizar la recolección de evidencias y evitar la duplicación de información entre áreas.

La autoevaluación CAF nos permite superar las limitaciones de agendas y prioridades al facilitar las sesiones de revisión. Al reflexionar sobre cada subcriterio según lo indicado en la Guía, obtenemos un entendimiento más profundo de la institución, sus procesos y su desempeño. Además, nos capacita para implementar metodologías de mejora continua y así seguir generando resultados positivos.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES.

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	103	115
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	90	100
3: Personas (100 puntos)	73	90
4: Alianzas (100 puntos)	77	90
5: Procesos (120 puntos)	77	100
6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos)	73	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	80	90
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	84	90
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	78	90
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	733	865