



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA
DOMINICANA

**ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL CAF

Santo Domingo

10 de Julio de 2024

Resumen Ejecutivo

En el marco de cumplimiento al decreto 211-10, de aplicación del modelo CAF en las instituciones públicas, el Ministerio de Administración Pública en su rol de órgano rector de la administración en el sector público, ha realizado el autodiagnóstico como ejercicio para la mejora continua de sus procesos.

Para realizar este proceso, se ha distribuido entre los miembros del comité de Calidad, las asignaciones correspondientes, con la finalidad de recopilar las informaciones y evidencias para el análisis en conjunto, tomando como base los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de Evaluación. Por consiguiente, nos permitió la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización, así como también ha favorecido el conocimiento de nuestras buenas prácticas implementadas.

A raíz de este análisis, pudimos identificar los puntos fuertes, se ha evidenciado un liderazgo de la mano con el personal de la institución que ha logrado el desarrollo de la misión, visión y valores, apoyado de la gestión de planes y seguimiento a los indicadores de cumplimiento, y para poder evidenciar estos puntos fuertes, se ha demostrado un apoyo sistémico del control de calidad y la mejora continua de sus procesos.

Las debilidades identificadas más notorias, se pueden mencionar los criterios de resultados, entre estos los aspectos relacionados a las alianzas con las partes interesadas relevantes para la institución y la responsabilidad social.

Aspectos Generales

1.1 Misión

Contribuir al fortalecimiento, la innovación y modernización de la Administración Pública; a través de la racionalización y eficiencia de los organismos públicos, la profesionalización de los servidores públicos y el impulso a la calidad en la gestión de los servicios.

1.2 Visión

Ser reconocido como órgano rector del fortalecimiento institucional y la profesionalización de la función pública, por nuestros aportes a la consolidación de una Administración Pública efectiva, racional e innovadora capaz de brindar servicios de calidad.

1.3 Valores

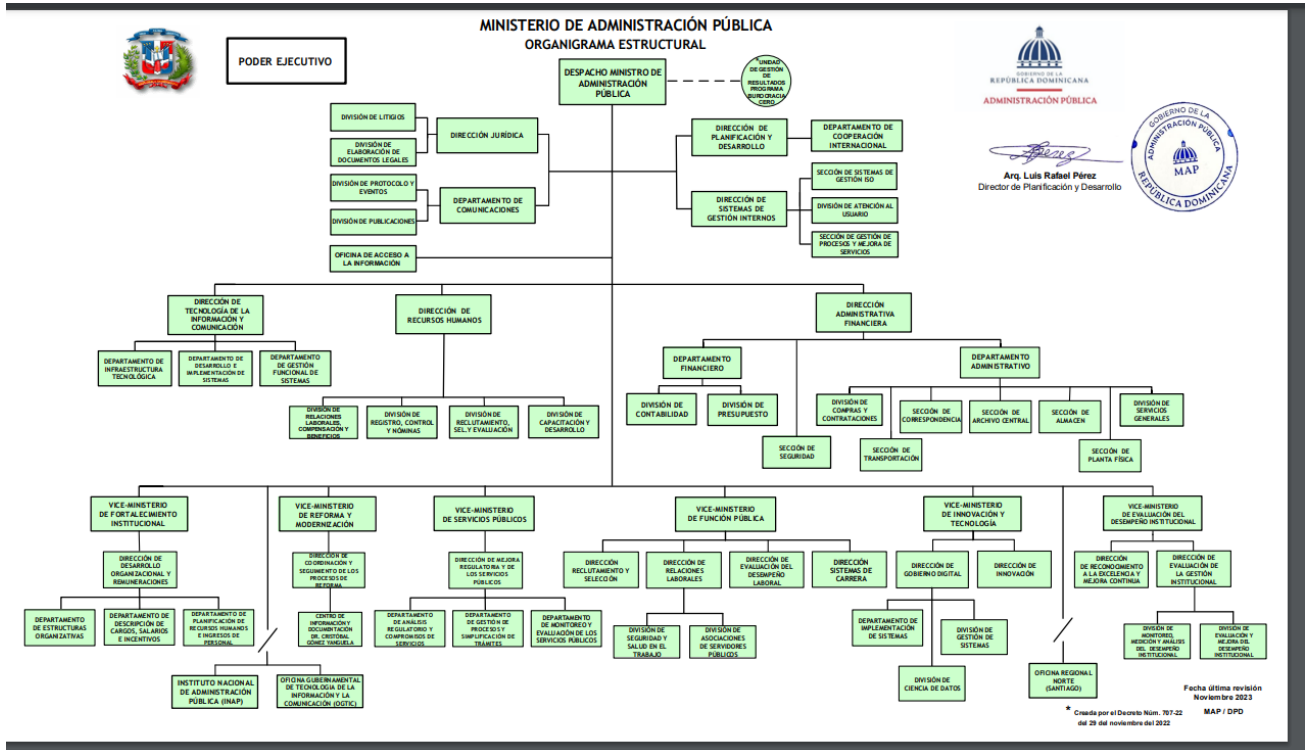
- Vocación de servicio.
- Calidad.
- Innovación.
- Transparencia.
- Integridad.

1.4 Base Legal

- Constitución Política de la República Dominicana.
- Ley 247-12 Orgánica de Organización de la Administración Pública.
- Ley 107-13 Sobre Derechos y Deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública y de Procedimiento Administrativo.
- Ley 105-13 Sobre Regulación Salarial para el Sector Público.

- Ley 41-08 y sus reglamentos.
- Reglamento Núm. 251-15 De Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública.
- Reglamento Núm. 527-09 Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial.
- Reglamento Núm. 525-09 De Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y Funcionarios de la Administración.
- Reglamento Núm. 524-09 De Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública (Derogado por el Reglamento 251-15).
- Reglamento Núm. 523-09 Relaciones Laborales en la Administración Pública.
- Así como otros requisitos legales aplicables.

1.1.5 Estructura Organizativa



1.1.6 Servicios

SERVICIOS
Asesoría en racionalización de estructuras organizativas
Asesoría en la elaboración de manuales de organización y funciones
Opinión sobre temas de aplicación de Ley Orgánica de la Administración Pública. Ley 247-12
Carga de estructuras organizativas en el SASP
Capacitación sobre temas de la Ley 247-12, Ley Orgánica de la Administración Pública y las metodologías de diseño organizacional
Asesoría sobre diseño de manuales de cargos
Revisión de manuales de cargos
Opinión sobre tema salarial, compensaciones e incentivos
Asesoría y aprobación de escala salarial
Asistencia técnica sobre Cartas Compromiso
Aprobación de Carta Compromiso
Asistencia técnica sobre simplificación de trámites
Actualización de datos del Directorio de Funcionarios en el Observatorio Nacional de Servicios Públicos
Asesoría técnica para la aplicación de encuestas institucionales de satisfacción de usuarios
Revisión de los informes de las encuestas institucionales de satisfacción de los usuarios
Aprobación de la apertura de concursos
Opinión sobre temas de reclutamiento y selección
Capacitación sobre temas de reclutamiento y selección
Nombramiento provisional para cumplir período probatorio
Movimiento de servidores públicos
Certificación de estatus de carrera

Opinión sobre temas de sistemas de carrera
SERVICIOS
Capacitación sobre temas de sistemas de carrera
Asesoría para la evaluación del desempeño individual
Opinión sobre temas de evaluación del desempeño individual
Capacitación sobre temas de evaluación del desempeño individual
Convocatoria a comisión de personal
Opinión sobre cálculo de beneficios laborales
Opinión sobre el régimen laboral
Capacitación sobre temas del régimen laboral
Asesoría en la elaboración e implementación del Plan de Mejora Institucional
Capacitación sobre temas del modelo de Excelencia CAF
Elaboración y remisión de informe sobre aplicación de encuesta de clima organizacional
Modificación de perfiles en SASP
Préstamo de material bibliográfico
Donación de material bibliográfico

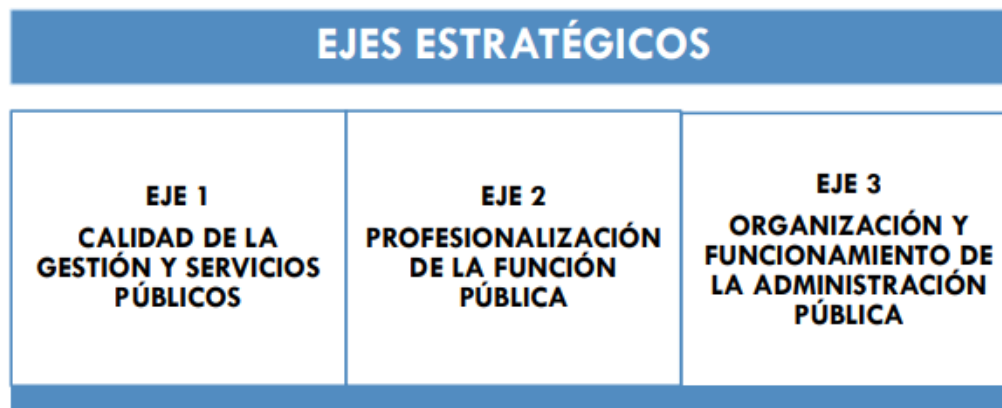
1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

El Ministerio de Administración Pública se encuentra actualmente liderando el amplio proceso de reforma de la Administración Pública, promoviendo las acciones prioritarias para lograr un Estado eficiente y transparente apuntado en la Estrategia Nacional de Desarrollo. Una reforma que guarda relación con la organización de la Administración Pública y la gestión de los Recursos Humanos públicos, gira en torno a tres grandes puntos de atención, con la calidad como eje principal inspirador, en tanto que representa un compromiso con los ciudadanos, las instituciones y los servidores públicos:

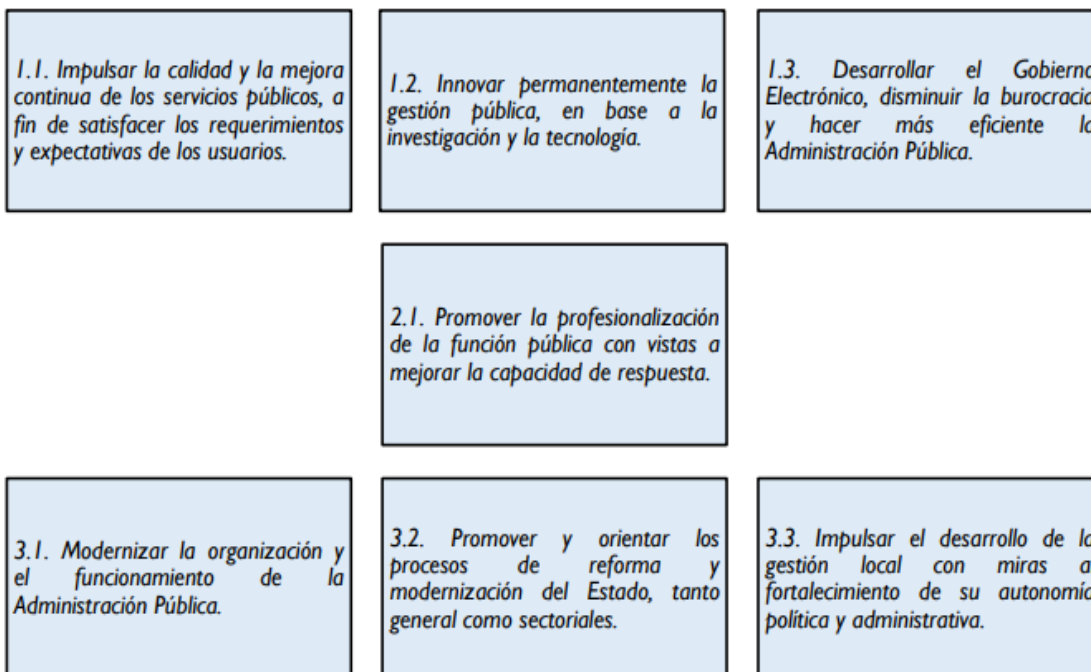
- La profesionalización del servicio público y el fortalecimiento institucional como áreas clave para regular las relaciones de trabajo en el Sector Público.
- La utilización de modelos de excelencia en la gestión a efectos de establecer una cultura de la calidad y la mejora continua en la administración pública, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios públicos a los ciudadanos.
- La aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la gestión de los recursos humanos.

ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO DEL MAP

El Ministerio de Administración Pública se plantea tres (3) grandes ejes estratégicos para el período 2020-2024, dentro de estos ejes se concretan siete (7) objetivos estratégicos y estos en veintinueve (29) diferentes estrategias. Estas estrategias constituirán la base para la planificación operativa, pues de cada una de ellas emanarán resultados esperados y productos orientados a la consecución de logros que permitan avanzar hacia los distintos objetivos que se han fijado.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



ESTRATEGIAS

1.1. Impulsar la calidad y la mejora continua de los servicios públicos a fin de satisfacer los requerimientos y expectativas de los usuarios.

- 1.1.1. Promover la aplicación de modelos de gestión de calidad y orientación a resultados proporcionando guías, pautas y procedimientos.
- 1.1.2. Aplicar la evaluación de la gestión institucional, a través de mecanismos que contribuyan elevar los indicadores de eficacia y eficiencia.
- 1.1.3. Fomentar la mejora de la calidad de los servicios públicos a través del establecimiento de estándares de atención y la simplificación de trámites.
- 1.1.4. Estimular la comunicación e interacción con la ciudadanía, para empoderarla de sus derechos y deberes, con relación a la Administración Pública, y que sea capaz de identificar con objetividad las fortalezas y debilidades en los servicios que reciben de las instituciones para impulsar mejoras en la prestación de los mismos.
- 1.1.5. Incentivar la extensión y consolidación de las mejores prácticas.
- 1.1.6. Asegurar la calidad y efectividad de los servicios del MAP a través del fortalecimiento de la gestión, el desarrollo institucional y mejora continua.
- 1.1.7. Consolidar la transparencia y orientación a resultados estructurando y fortaleciendo el monitoreo y la evaluación de la gestión del desempeño institucional.

1.2. Innovar permanentemente la gestión pública, en base a la investigación y la tecnología.

- 1.2.1. Contribuir a la difusión del conocimiento en temas sobre gestión pública y derecho administrativo.
- 1.2.2. Ejecutar proyectos de investigación orientados a innovar la gestión pública.
- 1.2.3. Promover la participación de servidores públicos y ciudadanía en iniciativas innovadoras de los servicios y la Administración Pública.

1.3. Desarrollar el Gobierno Electrónico, disminuir la burocracia y hacer más eficiente la Administración Pública.

- 1.3.1. Diseñar, ejecutar y evaluar políticas, planes y estrategias de automatización de los sistemas de la información y los procedimientos administrativos acordes con las tecnologías de informática y telemática.

2.1 Promover la profesionalización de la función pública con vistas a mejorar la capacidad de respuesta.

- 2.1.1. Facilitar al Servicio Civil y los Sistemas de Carrera, favoreciendo la cohesión y la estandarización de puestos.
- 2.1.2. Dotar a la Administración Pública de personal idóneo respetando la meritocracia a través de Concursos Públicos de los cargos de Carrera Administrativa.
- 2.1.3. Promover la gestión homogénea, integrada y automatizada de procesos institucionales y de gestión de los Recursos Humanos, basada en medición, monitoreo y evaluación sistemática.
- 2.1.4. Incrementar las capacidades de planificación y gestión de las Oficinas de Recursos Humanos.
- 2.1.5. Consolidar la gestión de los Recursos Humanos en base al cumplimiento de las normas de Función Pública y modernización del Estado.
- 2.1.6. Impulsar y promover la Metodología de Evaluación del Desempeño Laboral por Resultados y Competencias.
- 2.1.7. Promover la formación y capacitación de servidores públicos focalizando los servidores de carrera.

3.1. Modernizar la organización y el funcionamiento de la Administración Pública.

- 3.1.1. Refundar la Macroestructura del Poder Ejecutivo evitando solapamientos, duplicidades y promoviendo la articulación entre los organismos.
- 3.1.2. Promover la eficiencia y flexibilidad de las Estructuras Organizativas.
- 3.1.3. Mantener un sistema de información actualizado acerca de la Macroestructura del Poder Ejecutivo, naturaleza, atribuciones y Estructura de los Organismos que la conforman.
- 3.1.4. Generar información confiable y oportuna en el conocimiento en el Sector Público.
- 3.1.5. Promover la implementación de planes de acción de mejoras del Clima y Cultura Organizacional en los Organismos, para eficientizar la Administración Pública.
- 3.1.6. Fortalecer los sistemas de gestión, con especial atención a los sectores definidos como prioritarios.
- 3.1.7. Promover la igualdad de género en los puestos de Administración Pública y en los mandos directivos, así como en todo el ámbito de la función pública.

3.2 Promover y orientar los procesos de reforma y modernización del Estado, tanto general como sectoriales.

- 3.2.1. Impulsar la aprobación de nuevas normas relacionadas con la Administración Pública y la readecuación de otras vigentes.
- 3.2.2. Conducir y participar en los distintos procesos de reforma y modernización institucional.

3.3. Impulsar el desarrollo de la gestión local con miras al fortalecimiento de su autonomía política y administrativa.

- 3.3.1. Desarrollar las articulaciones y coordinaciones necesarias con los órganos y entes del Gobierno así como los organismos de la sociedad civil, con miras a impulsar los procesos de reforma y la mejora de la calidad de los servicios.
- 3.3.2. Acompañar a los Gobiernos Locales en los procesos de fortalecimiento institucional, capacitación y de profesionalización.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

El Ministerio de Administración Pública, ha logrado la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2022, con un marcado interés del presente gobierno en reformar la Administración Pública dominicana y consolidar, fomentar e impulsar la transformación tecnológica de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, el Ministerio de Administración Pública, durante el año 2022, priorizó el impulso del Plan General de Reforma de la Administración Pública, la transformación digital y del programa Burocracia Cero.

Este desarrollo es el resultado la mejora continua de nuestros procesos, apoyado en una gestión de recursos y cumplimiento en el presupuesto asignado, quedando evidenciado posteriormente en el incremento de la satisfacción de las partes interesadas.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

En el ejercicio de priorización de las áreas de mejoras, se han establecido tentativamente las siguientes.

2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

I. LIDERAZGO

Esta área no presentó debilidades evidentes.

II. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Esta área no presentó debilidades evidentes

III. PERSONAS

Se requiere la evaluación de los contenidos con relación al costo de las actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.

IV. ALIANZAS Y RECURSOS.

La institución no aplica el ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones.

No se evidencia el monitoreo de la evaluación sistemática del costo – efectividad de las tecnologías usadas.

No se toma en cuenta el impacto socio económico y ambiental de las TIC

V. Procesos

Esta área no presentó debilidades evidentes

2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

VI. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Se requiere establecer indicadores de género para los clientes.

No se evidencia la revisión periódica realizada con los todos grupos de interés para supervisar sus necesidades.

VII. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Es necesario la medición de la responsabilidad Social de la organización.

Se requiere la medición de la apertura de la organización para el cambio y la innovación.

VIII. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

No se evidencia el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.

No se evidencia la medición de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local y con relación a la sostenibilidad.

No se ha medido la opinión de la sociedad en el impacto de la organización en la calidad de la democracia, comportamiento ético, el estado de derecho.

No se evidencia la medición del apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados.

No se evidencia mediciones de la organización para preservar y mantener los recursos.

IX. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

No se ha medido el grado de cumplimiento de contratos o convenios.

No se evidencia medición de la eficiencia de costos - efectividad.

No se ha medido los resultados de innovaciones en los servicios o productos.

No se ha medido el impacto de la tecnología en el desempeño de la organización.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La autoevaluación realizada previamente por el equipo determinó áreas de mejora, asimismo se plantearon las actividades para dar soluciones a estas y con la participación interactiva de los miembros del comité evaluador se lograron establecer los objetivos de cada una de estas.

Alcanzar la excelencia es un proceso que toma tiempo, y la aplicación de modelos de calidad considera procesos cíclicos que implica introducir una cultura de calidad, de mejora continua en las personas, cambios importantes e instancias de descubrimientos de aspectos que pueden ser muy positivos y otros, no tanto.

Cada ciclo es un aprendizaje y una adaptación a la evolución que va teniendo la organización en sus tendencias de gestión, un alineamiento a los valores institucionales, las normas éticas y las buenas prácticas que permitirán a la agencia ir perfeccionándose y acercándose a la excelencia en la entrega de su servicio.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	125	130
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	120	125
3: Personas (100 puntos)	90	90
4: Alianzas (100 puntos)	75	75
5: Procesos (120 puntos)	115	115
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	70	85
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	65	70

8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	30	30
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	50	70
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	740	790

**5. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN CAF 2020
Junio 2024**