

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación
Evaluador (es)

Elexido Paula Liranzo

Julián Burgos Bonilla

Amauris Fabián Mota

Santa Martínez

Luis de León

Isaura Reynoso

Yudy de la Rosa

Cristian Manuel Carrasco

Juan Carlos Castillo

Ronald Alberto Reynoso

Carmen Paola Ferreira

Jovanny Pérez

Emmanuel Lora

Santo Domingo Distrito Nacional
Junio del 2024

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. ASPECTOS GENERALES	4
1.1. MARCO INSTITUCIONAL.....	4
Dirección General.....	6
Departamento de Recursos Humanos.....	6
Departamento de Planificación y Desarrollo:.....	6
Oficina de Acceso a la información.....	7
Sección Control Administrativo y Financiero.....	7
Departamento Administrativo y Financiero:.....	7
Departamento de Tecnología de la Información:.....	7
Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.....	7
Departamento Técnico de Infraestructura.....	7
Centro de Desarrollo Integral La Hispaniola Oficinas Regionales:.....	8
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.	10
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	10
2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	10
2.3. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	10
2.3.1. LIDERAZGO.....	10
2.3.2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.....	11
2.3.3. PERSONAS.....	12
2.3.4. ALIANZAS Y RECURSOS.....	13
2.3.5. PROCESOS.....	14
2.4. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	14
2.4.1. RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN...	14
2.4.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	15
2.4.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	16
2.4.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	16
2.5. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	17
1. RESUMEN DE PUNTUACIONES:	18

RESUMEN EJECUTIVO

Resumen del equipo multidisciplinario:

Nos apoyamos en recursos audiovisuales y realizamos una introducción detallada con referencia al Marco Común de Evaluación CAF, explicando las características de la guía y sus estándares. Se definió la organización de las mesas de trabajo y se distribuyeron guías para conocer y comprender mejor cada criterio a evaluar.

Se dio la lectura a cada criterio y subcriterio para asegurar la comprensión del proceso. Luego, cada grupo de trabajo analizó y discutió cada criterio y seleccionó un criterio a la vez. Se examinaron ejemplos de cada subcriterio para determinar si las acciones de la organización eran consistentes con las experiencias descritas en los ejemplos.

En la columna correspondiente se fueron colocando los puntos fuertes, describiendo los avances que se pueden evidenciar por parte de la organización con relación a lo expresado en cada ejemplo. Así mismo, en la columna de áreas de mejora, se describió todo lo relacionado con el ejemplo y lo referente a las evidencias o avances que la institución no posee.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1. MISIÓN

Lograr el desarrollo integral de las comunidades, priorizando las de pobreza extrema, con la participación activa de sus actores sociales.

1.1.2. VISIÓN

Ser reconocida por la dedicación y efectividad en el desarrollo comunitario, logrando la más alta admiración y estima de la sociedad dominicana y la comunidad internacional.

1.1.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Estimular, organizar y promover los esfuerzos de las comunidades del país hacia su propio desarrollo socioeconómico, proporcionándoles las orientaciones y el asesoramiento técnico apropiado, complementando el aporte económico local.
- Estimular y promover el desarrollo integral y la organización de las comunidades rurales y urbanas marginadas del país, mediante su participación como protagonista de su propio desarrollo.
- Establecer metas a corto, mediano y largo plazos, encaminadas a mejorar la calidad de vida de las áreas rurales y zonas urbanas marginadas, y que tiendan a lograr la satisfacción de las necesidades humanas y el bienestar social, en cualesquiera de los aspectos considerados de interés, por y para los integrantes de dichas comunidades.

- Contribuir a la definición y ejecución de un modelo de desarrollo sostenible, que incorpore a las (os) poblador (as) es comunitarios de las áreas rurales y zonas urbanas marginadas, al quehacer del desarrollo social, económico y cultural del país, a partir de las estructuras y las organizaciones locales existentes, en el marco de la lucha contra la pobreza.
- Establecer canales adecuados de comunicación interinstitucional e inter-grupal, a fin de lograr una coordinación en los trabajos de asistencia técnica y financiera, a través de programas y proyectos específicos que faciliten la superación de los múltiples problemas socioeconómicos que aquejan a los individuos y comunidades.
- Incrementar los niveles de capacitación de las (os) integrantes de las comunidades, de manera que puedan estructurar y fortalecer sus organizaciones para lograr una participación activa en el proceso de desarrollo nacional.
- Promocionar de manera planificada proyectos socioeconómicos, dirigidos a producir bienes dentro de las comunidades, y a mejorar el acceso a los servicios sociales requeridos por los diferentes sectores, principalmente por los de más bajos ingresos, como forma de dinamizar la microeconomía comunal.
- Desarrollar acciones que tiendan a involucrar la población en los diferentes rubros de la producción y a movilizar recursos locales, que de otra manera no serían asequibles al proceso de desarrollo.

1.1.4. BASE LEGAL

La Dirección General de Desarrollo de la Comunidad (DGDC), se encuentra sustentada bajo el siguiente marco legal y normativo:

- Constitución de la Republica Dominicana 2015.
- Ley 676 de Creación de la Dirección General de Desarrollo de la Comunidad (DGDC)

1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizativa de la Dirección General de Desarrollo de la Comunidad fue creada mediante resolución Núm. 001/2020 en fecha 28 de enero de 2020 por la DGDC y refrendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

- **UNIDADES NORMATIVAS Y DE MÁXIMA DIRECCIÓN**
Dirección General.

- **UNIDADES ASESORAS**

Consejo Coordinador

Consejo Asesor

Departamento Jurídico

Departamento de Comunicaciones:

- Sección de Prensa
- Sección de Protocolo

Departamento de Recursos Humanos

Departamento de Planificación y Desarrollo:

- División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos
- División de Cooperación Internacional
- Sección de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Oficina de Acceso a la información
Sección Control Administrativo y Financiero

- **UNIDADES AUXILIARES O DE APOYO**

Departamento Administrativo y Financiero:
División Administrativa:

- Sección de seguridad
- Sección de Mantenimiento y mayordomía
- Sección de almacén y Suministro
- Sección de Compras y Contrataciones
- Sección de Transportación

División Financiera:

- Sección de Contabilidad
- Sección de Tesorería
- Sección de Presupuesto

Departamento de Tecnología de la Información:

- División de Desarrollo e Implementación de Sistemas
- Sección de Administración TIC

Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.

- Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas.
- Departamento de Administración de Servicios TIC.
- Departamento de Operaciones TIC.

- **UNIDADES SUSTANTIVAS U OPERATIVAS**

Departamento Técnico de Infraestructura

Departamento de Desarrollo y Asistencia Social Comunitaria

Departamento de Educación:

- Escuelas Comunitarias

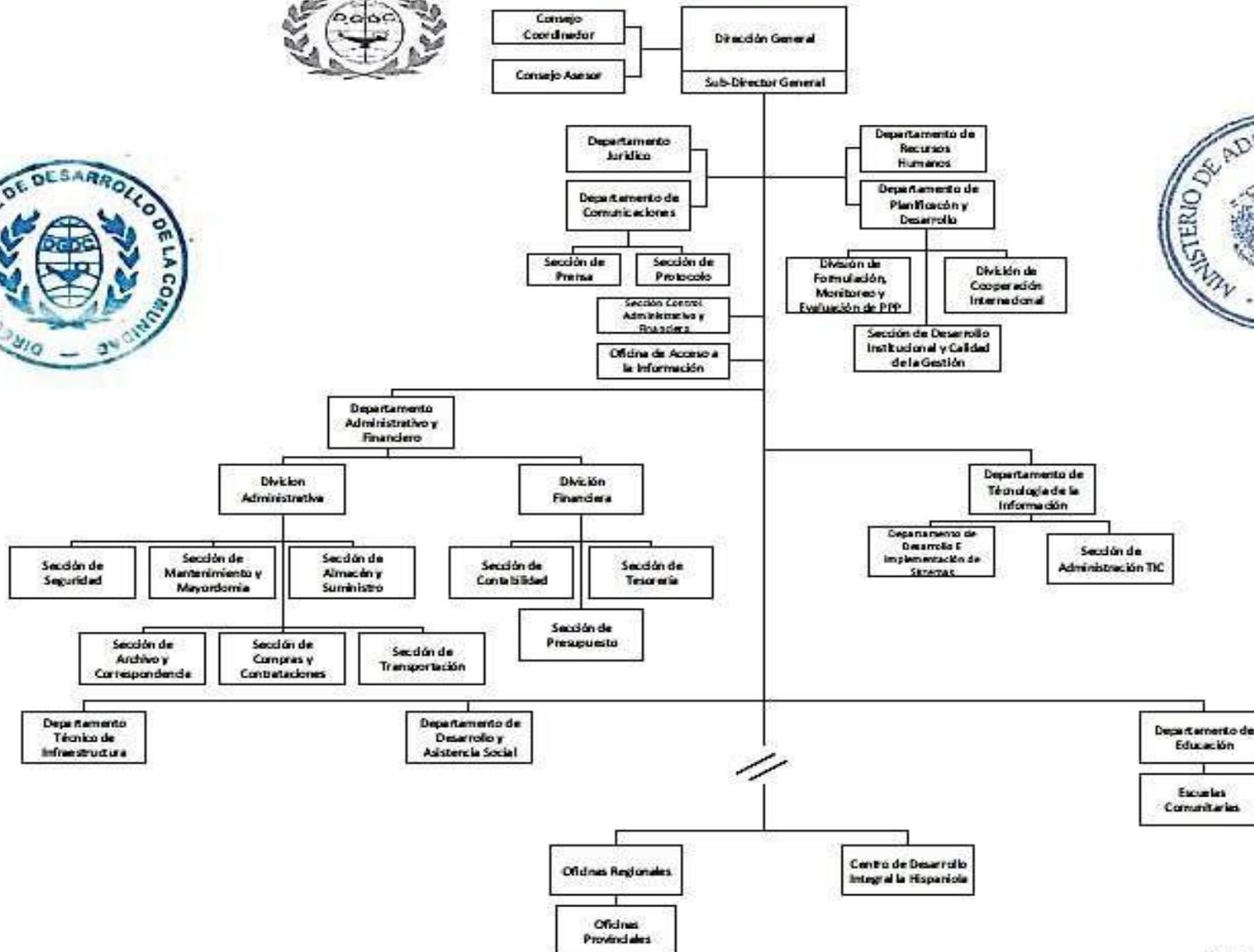
Centro de Desarrollo Integral La Hispaniola

Oficinas Regionales:

- Oficinas Provinciales

Ministerio de la
Presidencia

Dirección General de Desarrollo de la Comunidad Organigrama Propuesto



1.1.6. SERVICIOS

- Saneamiento Ambiental

1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

La Dirección General de Desarrollo de la Comunitario (DGDC) tiene una visión clara, orientando con apego a la autoridad legal, compromisos éticos y bajo un esquema altamente participativo. Durante el desarrollo de su plan estratégico institucional para los años 2021–2024, la organización ha revisado y actualizado su misión, visión y valores de acuerdo con los valores institucionales previamente establecidos: Transparencia, Compromiso, solidaridad y Responsabilidad social son los valores que la DGDC estableció como base de su accionar institucional en su marco estratégico institucional. Por otro lado, los principios de transparencia y rendición de cuentas de la Ley 41-08. Administración Pública, que sirven como Marco General de Valores para la administración pública.

El nuevo plan estratégico institucional 2021-2024, por otro lado, incorpora toda la cadena de valor y está en línea con los planes sectoriales, END, ODS y PNPSP elaborados por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

La institución está realizando numerosos esfuerzos enfocados en la modernización y estandarización de sus principales procesos, es por ello que, la institución a través de sus áreas de gestión se encuentra realizando de forma oportuna la autoevaluación CAF para conocer su rendimiento y así elevar los niveles de eficacia y productividad, los cuales, subsecuentemente se traducirían en servicios de calidad, es decir valor ciudadano.

2.3. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.3.1. LIDERAZGO

- Se evidencia la necesidad de que la institución elabore un código de ética institucional e instale buzones de denuncias de corrupción.
- Se evidencia la necesidad de que la institución planifique y programe encuentros con todo el personal para actividades de integración.

- Se evidencia la necesidad de realizar la implementación del manual de cargos, y no se ha realizado el diseño e implementación del manual de procedimientos misionales.
- Se evidencia la necesidad de realizar mediciones periódicas para los planes operativos institucionales
- Se evidencia la necesidad de diseñar un 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.).
- Se evidencia la necesidad de elaborar un plan de valoración y mitigación de riesgos, conformación del comité NOBACI.
- Se evidencia la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad como EFQM, la Norma ISO 9001, etc.
- Se evidencia la necesidad de que los líderes institucionales diseñen herramientas para inspirar a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.
- Se evidencia la necesidad de que se diseñe la matriz de suplencia institucional.
- Se evidencia la necesidad de elaborar una política de reconocimiento al personal.

2.3.2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- Se evidencia la necesidad de que la institución elabore una matriz de riesgo.
- Se evidencia la necesidad de que la institución elabore su matriz de partes interesadas.
- Se evidencia la necesidad de realizar una socialización del plan estratégico y los objetivos institucionales.
- Se evidencia la necesidad de que la institución identifique las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.

- Se evidencia la necesidad de implementar el proceso de firma digital y de estandarizar de procesos institucional.

2.3.3. PERSONAS

- Se evidencia la necesidad de desarrollar e implementar una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, desarrollo, delegación, responsabilidades y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.
- Se evidencia la necesidad de que la institución implemente en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.
- Se evidencia la necesidad de que la institución apertura y realice en conjunto con el MAP, concursos de oposición.
- Se evidencia la necesidad de aplica una política de género.
- Se evidencia la necesidad de que la institución atraiga y desarrolle los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.
- Se evidencia la necesidad de que la institución desarrolle medios para designar tutores para los nuevos empleados que ingresen a la institución.
- Se evidencia la necesidad de que la institución planifique actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.
- Se evidencia la necesidad de que la institución evalúe el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.
- Se evidencia la necesidad de que la institución elabore una política de comunicación institucional.
- Se evidencia la necesidad de que la institución cree de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas de los empleados y desarrolle mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).

- Se evidencia la necesidad de que la institución procure el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.
- Se evidencia la necesidad de crear unos baños.
- Crear política de reconocimiento.

2.3.4. ALIANZAS Y RECURSOS

- Se evidencia la necesidad de identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.
- Se evidencia la necesidad de que la institución elabore su matriz de valoración de riesgos y que en esta considere los riesgos relacionados a las decisiones financieras.
- Se evidencia la necesidad de que la institución elabore su matriz de suplencia.
- Se evidencia la necesidad de que la institución cree una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.
- Se evidencia la necesidad de que la institución elabore un procedimiento para el manejo de la seguridad de las informaciones.
- Se evidencia la necesidad de que la institución asegure que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. (contrato de confidencialidad).
- Se evidencia la necesidad de que la institución diseñe la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.
- Se evidencia la necesidad de monitorear y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
- Se evidencia la necesidad de identificar y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).
- Se evidencia la necesidad de que la institución elabore su política de seguridad de la información.
- Se evidencia la necesidad aplicar la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos

técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.

- Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.

2.3.5. PROCESOS

- Se evidencia la necesidad de que la institución diseñar e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.
- Se evidencia la necesidad de Elaborar una matriz de riesgos.
- Se evidencia la necesidad de que la institución realice el proceso de revisión de los procesos institucionales y realice el proceso de identificación de trámites.
- Se evidencia la necesidad de que la institución impulse la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.
- Se evidencia la necesidad de que la institución elabore una política de seguridad de la información y un procedimiento para manejo de almacenamiento de la información.
- Se evidencia la necesidad de automatizar y actualizar los servicios institucionales.
- Se evidencia la necesidad de que la institución diseñe e implemente herramientas que permitan satisfacer las necesidades de sus clientes teniendo en cuenta la diversidad y gestión de género.
- Se evidencia que la institución debe acordar estándares comunes, facilitar 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 de ONG.

2.4. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.4.1. RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN.

- Se evidencia la necesidad de que la institución realice una medición para conocer el resultado de la utilización de sus canales de información.

2.4.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

- No se evidencia que la institución mida el alcance de sus actividades en cuanto a responsabilidad social de la organización.
- Se evidencia la necesidad que se realice actividades o charlas para concientizar a los servidores sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.
- Se evidencia la necesidad de que la institución elabore un código de ética institucional.
- Se evidencia la necesidad de que la institución diseñe y gestione los distintos procesos de la organización.
- La institución debe implementar mediciones que permitan conocer el nivel de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.
- La institución debe realizar mediciones para conocer el nivel de desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.
- La institución debe implementar mediciones que le permitan conocer el nivel de absentismo y rotación de su personal.
- La institución debe implementar medios por los cuales identificar el número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.
- La institución debe diseñar herramientas que le permitan conocer la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.
- La institución debe diseñar indicador para poder medir el número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente.
- La institución debe diseñar indicadores de gestión que les permitan conocer el uso de herramientas digitales de información y comunicación.
- La institución debe diseñar indicadores que les permitan conocer el nivel de desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.
- La institución debe medir la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.

2.4.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- La institución debe implementar mediciones que le permitan conocer la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).
- La institución debe implementar indicadores que le permitan medir los resultados de sus actividades dirigidas a la responsabilidad social.

2.4.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- La institución debe medir los resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
- La institución debe realizar mediciones para conocer el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
- La institución debe diseñar mecanismos que le permitan medir los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.
- La institución debe implementar mediciones para conocer los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.
- La institución debe implementar indicadores para conocer los Resultados de la implementación de reformas del sector público.
- La institución debe realizar mediciones para conocer los niveles de Mejoras e innovaciones de procesos.
- Se deben realizar mediciones de análisis comparativos entre los benchmarking/benchlearning internos.
- La institución debe implementar mediciones que le permitan conocer la eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).
- La institución debe medir el impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).

- La institución debe implementar indicadores para medir los resultados de las evaluaciones o auditorías internas.

2.5. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Se ha eficientísimo el sistema de Gestión de la calidad, por el compromiso asumido por la alta dirección, así como, también el involucramiento de todos los servidores de la DGDC. Se idearon planes de acción y mejora que han permitido lograr de una manera eficiente y proactiva aquellos puntos de mejora que habían quedado evidenciados durante este proceso de evaluación CAF anterior.

Es necesario que la institución se siga esforzando para poder eficientizar los aspectos cruciales como son la innovación, la digitalización, la automatización de los procesos institucionales, y el desarrollo de herramientas que permitan la medición de cada una de las dimensiones que la conforman.

1. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: Dirección General de Desarrollo de la Comunidad (DGDC)		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	101	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	103	140
3: Personas (100 puntos)	41	80
4: Alianzas (100 puntos)	47	80
5: Procesos (120 puntos)	82	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	94	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	68	80
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	46	60
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	45	60
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	627	860