



**PROGRAMA DE APOYO A LA REFORMA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y  
A LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO (PARAP II)**

**MINISTERIO DE ADMINISTRACION PUBLICA (MAP)**

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DEL  
ACUERDO DE FINANCIAMIENTO**

**TRAMO VARIABLE**

**AÑO 2017**

**COMPROMISO FINANCIERO INDIVIDUAL N° FED/2015/37786  
(n° contable CRIS)**



## ÍNDICE

<b>I.- INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>II.- ANTECEDENTES</b> .....	5
<b>III.- MARCO CONCEPTUAL</b> .....	7
<b>IV.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA</b> .....	8
<b>V.- METAS Y BALANCE DE EJECUCIÓN</b> .....	12
<b>5.1 INDICADOR # 1</b> .....	13
<b>5.2 INDICADOR # 2</b> .....	17
<b>5.3 INDICADOR # 3</b> .....	21
<b>5.4 INDICADOR # 4</b> .....	25
<b>5.5 INDICADOR # 5</b> .....	28
<b>5.6 INDICADOR # 6</b> .....	32
<b>5.7 INDICADOR # 7</b> .....	38
<b>VI.- CONCLUSIONES</b> .....	40
<b>VII.- DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES</b> .....	43
<b>VIII.- ANEXOS</b> .....	45
<b>8.1 EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS</b> .....	45
<b>8.1.1 Ranking SISMAP 2017</b> .....	45
<b>8.1.2 Resoluciones de Aprobación Cartas Compromiso al Ciudadano</b> .....	45
<b>8.1.3 Relación de Instituciones que entregan la nómina a través del SASP</b> .....	45
<b>8.1.5 Instituciones que realizan autodiagnóstico a través del Modelo CAF</b> .....	45
<b>8.1.6 Reporte SASP sobre capacitaciones certificadas</b> .....	45

## FIGURAS

Figura 1. Leyes fortalecedoras del aspecto normativo de empleo público, recursos humanos y servicios, en el marco de las atribuciones del MAP y de transparencia .....	6
Figura 2. Líneas de acción del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración Pública (PARAP)...	6
Figura 3. Resultados previstos .....	9
Figura 4. Condiciones generales para el desembolso del apoyo presupuestario .....	10
Figura 5. Condiciones específicas para el desembolso .....	11
Figura 6. Evolución del indicador # 1 .....	16
Figura 7. Evolución del indicador # 2.....	20
Figura 8 Evolución del indicador # 3.....	24
Figura 9 Modelo de Gestión en el CAF.....	26
Figura 10. Evolución del indicador # 5 .....	31
Figura 11 Evolución del Indicador # 6 .....	37
Figura 12 Dimensiones del Barómetro de Profesionalización del Servicio Civil.....	38
Figura 13 Resultados Índice de Méritos 2012.....	39

## TABLAS

Tabla 1. Cuadro general de indicadores.....	12
Tabla 2. Componentes del SISMAP .....	13
Tabla 3. Aspectos clave indicador # 1 .....	14
Tabla 4. Aspectos clave indicador # 2.....	17
Tabla 5. Aspectos clave indicador # 3 .....	22
Tabla 6. Aspectos clave indicador # 4.....	26
Tabla 7. Aspectos clave indicador # 5 .....	28
Tabla 8. Aspectos clave indicador # 6 .....	33
Tabla 9 Aspectos clave indicador # 7 .....	39

## I.- INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el segundo informe de ejecución de las metas del Tramo Variable del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración Pública, PARAP II, correspondiente al año 2017, cuyo propósito es dar cumplimiento a lo establecido por el Acuerdo de Financiamiento, apéndice 2, del Acuerdo de Desembolso y Calendario.

***Este informe muestra los avances requeridos y aporta las evidencias que acreditan el cumplimiento de las metas contenidas en el Acuerdo de Financiamiento en la modalidad de Apoyo Presupuestario del PARAP II, de fecha 24 de agosto del año 2016.***

---

La parte inicial contiene un apartado de antecedentes y marco conceptual que aspira a situar la contextualización en que se enmarcó la identificación y definición del programa. Sigue a continuación una descripción de los objetivos y resultados y las condiciones generales y específicas para el desembolso de los fondos relativos al apoyo presupuestario. Por último, se detalla el balance de ejecución y el avance en el cumplimiento de las metas.

Con relación a este último aspecto, se incluye un cuadro general de indicadores y a continuación se profundiza en cada uno de los indicadores que se utilizan para validar los niveles de logro que habilitan para el desembolso del tramo variable. Esta profundización, en cuanto a su estructura, comprende una definición del indicador, una descripción del método de cálculo, la fuente de verificación y una valoración de los niveles de cumplimiento, que no solamente se limita a exponer sintéticamente las cifras y las actividades que se han realizado en aras a su consecución, sino que aspira a proporcionar una visualización de los impactos positivos que conlleva dicho cumplimiento. También se incluye un apartado de consideraciones finales a modo de conclusión, y un apartado de desafíos para alcanzar las metas futuras.

Además, se adjuntan en anexo las evidencias que hacen las veces de fuente de verificación, permitiendo validar las cifras de cumplimiento ofrecidas.

## II.- ANTECEDENTES

El Plan Indicativo de los décimos Fondos Europeos de Desarrollo (FED10), ha priorizado para la República Dominicana dos grandes ejes de desarrollo económico y social. El primero es la expansión de la capacidad competitiva del país, y el segundo es la continuación de la reforma de la administración pública, focalizada en el fortalecimiento de las organizaciones responsables de la calidad de los servicios públicos y la seguridad ciudadana. Estos ejes de cooperación de la Unión Europea (UE) con la República Dominicana, se enmarcan y están alineados con las prioridades gubernamentales expresadas en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNSP 2017-2020), que a su vez refleja las prioridades del país a largo plazo, indicadas en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030).

La UE ha financiado múltiples proyectos, con las modalidades de presupuesto-programa y apoyo presupuestario, que han fortalecido el proceso de descentralización, el mejoramiento de la administración pública, la reforma a la justicia y la promoción de la participación ciudadana, en los cuales el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha sido un actor clave en la ejecución de este apoyo. De hecho, la actual legislación que regula las actuaciones del MAP es un resultado explícito de dicho apoyo.

Entre el conjunto de leyes que han fortalecido el aspecto normativo de empleo público, recursos humanos y servicios, en el marco de las atribuciones del MAP, así como en materia de transparencia, cabe destacar la Ley de Función Pública, Ley Orgánica de Administración Pública, Ley de Regulación Salarial, Ley sobre los Derechos de las Personas y la Ley de Libre Acceso a la Información Pública.

Asimismo, más allá del conjunto de normativas vinculadas a las competencias institucionales del MAP, se han generado numerosas disposiciones legislativas que han reforzado las áreas claves de planificación e inversión pública, presupuesto, crédito público y finanzas públicas. Asimismo, se han incluido en la Constitución de la República Dominicana (2010), los principios de administración pública y el estatuto de la misma, y también lo relativo al régimen de compensación de los empleados del Estado.

**Figura 1. Leyes fortalecedoras del aspecto normativo de empleo público, recursos humanos y servicios, en el marco de las atribuciones del MAP y de transparencia**

Función Pública	Administración Pública	Regulación Salarial	Derechos de las Personas	Acceso a la Información
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No.41-08 de Función Pública, con el objeto de regular las relaciones de trabajo de las personas designadas por la autoridad competente para desempeñar los cargos presupuestados para la realización de funciones públicas en el Estado, los municipios, y las entidades autónomas, en un marco de profesionalización y dignificación laboral de sus Servidores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No.247-12 Orgánica de Administración Pública, con el objeto de concretizar los principios rectores y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública, así como las normas relativas al ejercicio de la función administrativa por parte de los órganos y entes que conforman la administración pública del Estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No.105-13 de Regulación Salarial del Estado Dominicano, cuyo objeto es establecer el marco regulador común de la política salarial para todo el sector público dominicano, con la finalidad de proporcionar una remuneración equitativa que sirva de estímulo a los Servidores públicos para alcanzar, con niveles de rendimiento y productividad, los objetivos del Estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No. 107-13 Sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimientos Administrativos, siendo su objeto el regular los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley No.200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, que tiene por objeto facilitar la transparencia y accesibilidad de la ciudadanía a las informaciones del Sector Público.</li> </ul>

Estos antecedentes se completan con la referencia del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración Pública I (PARAP I), concluido varios años atrás, el cual dispuso de una dotación de €8.8 millones e integró, dos líneas de acciones coordinadas y complementarias, que se detallan a continuación:

**Figura 2. Líneas de acción del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración Pública (PARAP).**

SEAP	Sociedad Civil
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El apoyo a la implementación del Plan Estratégico de la SEAP (actualmente MAP) en siete instituciones seleccionadas;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El apoyo a las organizaciones de la Sociedad Civil para incidir, fiscalizar y vigilar la implementación de la Ley de Función Pública.</li> </ul>

### III.- MARCO CONCEPTUAL

En lo que se refiere al marco conceptual, uno de los grandes fines de la cooperación de la DUE, al igual que otros cooperantes internacionales, ha sido contribuir al logro de la buena gobernanza pública en un clima de plena democracia, lo cual conlleva, según las últimas precisiones de Naciones Unidas sobre este concepto, “lograr instituciones eficaces en todos los niveles del Estado con sus correspondientes rendiciones de cuentas, actitud inclusiva y de participación ciudadana”. De igual forma, según esta misma fuente, la gobernanza también se describe como “el ejercicio de la autoridad económica, política y administrativa para administrar los asuntos de un país, a todos los niveles de gobierno”.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)<sup>1</sup> enfatizando la importancia de los servicios, según un estudio reciente hecho para el MAP y titulado “Mejores Servicios para un Crecimiento inclusivo en la República Dominicana, 2016”, refiere que “el crecimiento incluyente no se puede lograr sin un sistema eficiente de prestación de servicios”.

Así pues, en el centro de estos enfoques de buena gobernanza, está la creación y entrega de valor público a los ciudadanos, lo cual se consigue con la participación de la ciudadanía, no solo demandando cantidad y calidad de servicios, sino también, incidiendo en el diseño y aplicación de soluciones estatales a los problemas públicos, es decir, en las políticas públicas. También es necesario conseguir la retroalimentación del usuario de los servicios públicos, para que la oferta de estos (en volumen y atributos) se ajusten a lo requerido por ellos.

***Todo ello concilia plenamente con el enfoque de este programa, orientado a la mejora de la calidad de los servicios públicos y la formación de una burocracia profesional que asegure la efectiva formulación y ejecución de las políticas públicas, que además se concentra sobre las instituciones más directamente implicadas en la seguridad ciudadana, dada la incidencia de ésta en la calidad de vida y su contribución al desarrollo del sector privado.***

---

<sup>1</sup> <https://www.oecd.org/> Fundada en 1961, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) agrupa a 36 países miembros y su misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo.

La OCDE ofrece un foro donde los gobiernos puedan trabajar conjuntamente para compartir experiencias y buscar soluciones a los problemas comunes. Trabaja para entender que es lo que conduce al cambio económico, social y ambiental. Mide la productividad y los flujos globales del comercio e inversión. Analiza y compara datos para realizar pronósticos de tendencias. Fija estándares internacionales dentro de un amplio rango de temas de políticas públicas.

#### IV.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

La Comisión Europea (FED/2015/37786) sobre el 11º Programa de Fondos Europeos de Desarrollo (FED II), adoptó en diciembre de 2015, la decisión de apoyar la Reforma de la Administración Pública y la Calidad de los Servicios Públicos en la República Dominicana, firmándose el Acuerdo de Financiamiento en agosto de 2016.

El objetivo de esta intervención es continuar apoyando la reforma de la administración pública en la República Dominicana, liderada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Así, el Programa se centra en:

- Consolidar la profesionalización del Servicio Civil,
- Racionalizar las estructuras y los procesos de la organización,
- Fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas,
- Mejorar la calidad de los servicios públicos.

Dada la especial relevancia para la población, el indicador de calidad de los servicios públicos, se trata de manera independiente para los casos del Ministerio de Interior y Policía (MIP) y la Procuraduría General de la República (PGR).

Adicionalmente, este programa ha incluido dos resultados importantes que coinciden con dos de las políticas transversales de la Estrategia Nacional de Desarrollo: la igualdad de género y la participación ciudadana.

La estructura del Programa es la siguiente:

Presupuesto	Asistencia técnica	Subvenciones	Comunicación
<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyo presupuestario</li><li>• 11 millones euros</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistencia técnica a las principales instituciones involucradas.</li><li>• 1.8 millones de euros</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Subvenciones a organizaciones de la sociedad civil.</li><li>• 1 millón de euros</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación y visibilidad de cada componente</li><li>• 200,000 euros</li></ul>

El **objetivo general**<sup>2</sup> del Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración Pública y a la Calidad de los Servicios Públicos (PARAP II), es:

***"Contribuir al fortalecimiento de la gobernabilidad democrática, la cohesión social y territorial y la modernización del Estado en la República Dominicana."***

<sup>2</sup> <http://www.digecoom.gob.do/ONFED/index.php/sectores/social/parap-ii>



El objetivo específico<sup>3</sup> es:

**"Contribuir a la eficacia de la administración pública dominicana, fortaleciendo las instituciones, la profesionalización de los funcionarios públicos y la mejora de los servicios públicos, dando prioridad a las instituciones vinculadas a la seguridad ciudadana con un enfoque de igualdad de género, asegurando la participación de la sociedad civil en estos procesos".**

---

Los resultados previstos del Programa, son los siguientes:

Figura 3. Resultados previstos

<b>Profesionalización R<sub>1</sub></b>	Consolidar la <b>profesionalización</b> y eficiencia de los Recursos Humanos;
<b>Capacitación R<sub>2</sub></b>	Incrementar la calidad y cualificación de los Recursos Humanos mediante la <b>capacitación</b> de los Servidores públicos;
<b>Necesidades de la Ciudadanía R<sub>3</sub></b>	Fortalecer la provisión de <b>servicios de calidad</b> , de acuerdo a las necesidad y expectativas de la población usuaria;
<b>Transparencia R<sub>4</sub></b>	Estimular <b>la transparencia y la rendición de cuentas</b> , contribuyendo al fortalecimiento de la integridad institucional;
<b>Comunicación y Visibilidad Institucional R<sub>5</sub></b>	Promover y mejorar la percepción y conocimiento de la ciudadanía mediante el fortalecimiento de la <b>visibilidad y comunicación</b> institucional;
<b>Equidad de Género R<sub>6</sub></b>	Promover la <b>equidad</b> en la definición de políticas transversales de género;
<b>Participación Social R<sub>7</sub></b>	Asegurar la <b>participación social</b> mediante el fortalecimiento del rol y la implicación de las organizaciones de la sociedad civil.

---

<sup>3</sup> <http://www.digecoom.gob.do/ONFED/index.php/sectores/social/parap-ii>

De conformidad con la ficha de acción de este programa, y de acuerdo a su objetivo general, las organizaciones públicas beneficiarias directas del mismo son las indicadas a continuación: Ministerio de Interior y Policía (MIP); la Procuraduría General de la República (PGR), además del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el propio Ministerio de Administración Pública (MAP), entidad ejecutora del mismo, también es una entidad participante en este programa el Ministerio de la Mujer, responsable de la política transversal de género, así como Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC). Además, se incluyen algunas escuelas de capacitación especializadas tales como Escuela del Ministerio Público, Escuela de la Policía y Escuela de Migración.

El propósito de la UE es continuar el apoyo a la reforma de la administración pública, no solo como un fin en sí mismo, sino como un medio para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en el país. Un sector de enorme impacto en la calidad de vida en República Dominicana es la Seguridad Ciudadana, por lo que se ha dado prioridad a las instituciones vinculadas a este ámbito, lideradas por el Ministerio de Interior y Policía (MIP) y la Procuraduría General de la República (PGR).

Los contenidos de los resultados 1-4 con las instituciones priorizadas se aborda a través del apoyo presupuestario. Los otros resultados (5-7) se abordan mediante el apoyo complementario, ya que son en sí mismos temas transversales (comunicación, equidad de género y participación social). El importe asignado para el componente de apoyo presupuestario es de 11 millones de euros, y para la ayuda complementaria es de 3 millones de euros, montos basados en el análisis de la capacidad del MAP y a las experiencias similares de otras acciones en el sector. El apoyo presupuestario llega al MAP a través de la Tesorería Nacional de la República, en pesos dominicanos, de acuerdo a la tasa de cambio establecida.

Las condiciones generales para el desembolso de los tramos son las siguientes:

**Figura 4. Condiciones generales para el desembolso del apoyo presupuestario**

1	• Progreso satisfactorio en la implementación de la reforma de la administración pública, credibilidad y pertinencia continua de la misma,
2	• Implementación de una política macroeconómica orientada a la estabilidad creíble,
3	• Progreso satisfactorio en la implementación de la reforma de gestión financiera pública (PFM),
4	• Progreso satisfactorio en relación a la disponibilidad pública de información presupuestaria oportuna, exhaustiva y sólida.

Las condiciones específicas para el desembolso que pueden ser usadas en los tramos variables son:

**Figura 5. Condiciones específicas para el desembolso**

1	•Número de entidades públicas del Gobierno central y de las instituciones descentralizadas y autónomas con un mínimo de 70 puntos en la escala del SISMAP
2	•Número de entidades públicas del Gobierno central y de las instituciones descentralizadas y autónomas con Cartas Compromiso elaboradas y presentadas
3	•Número de entidades públicas del Gobierno central e instituciones autónomas y descentralizadas que han entregado su nómina por medio del SASP
4	•Nivel de progreso en la elaboración de Planes de Mejora de las dos instituciones priorizadas
5	•Número de entidades públicas del Gobierno central e instituciones autónomas y descentralizadas que han finalizado la autoevaluación bajo el Modelo CAF
6	•Número de entrenamientos certificados por el INAP mediante el módulo de capacitación del SASP
7	•Indicador de mérito para la República Dominicana

## V.- METAS Y BALANCE DE EJECUCIÓN

Tabla I. Cuadro general de indicadores

N°	INDICADORES DE RESULTADO	BASE	OBJETIVO	OBJETIVO	LOGROS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	FUENTE DE VERIFICACIÓN
		2015	2016	2017	2017	2017	
<b>OBJETIVO: Una administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.</b>							
1	Número de entidades públicas del Gobierno central y de las instituciones descentralizadas y autónomas con un mínimo de 70 puntos en la escala del SISMAP.	49	60	75	122	162%	Informe de resultados del SISMAP
2	Número de entidades públicas del Gobierno central y de las instituciones descentralizadas y autónomas con Cartas Compromiso elaboradas y presentadas.	14	20	26	39	150%	Resoluciones de aprobación de las cartas compromiso
3	Número de entidades públicas del Gobierno central e instituciones autónomas y descentralizadas que han entregado su nómina por medio del SASP.	165	190	215	215	100%	Reporte de Nóminas
4	Nivel de progreso en la elaboración de Planes de Mejora de las dos instituciones priorizadas.	0	50%	-	-	N/A	Informe de Autodiagnóstico y Plan de Mejora
5	Número de entidades públicas del Gobierno central e instituciones autónomas y descentralizadas que han finalizado la autoevaluación bajo el Modelo CAF.	94	114	134	193	144%	Autodiagnóstico de las instituciones
6	Número de entrenamientos certificados por el INAP mediante el módulo de capacitación del SASP.	0	500	2500	2365	95%	Reporte del SASP
7	Indicador de mérito para la República Dominicana.	27	-	-	-	N/A	Barómetro

## 5.1 INDICADOR # 1

**Número de entidades públicas del Gobierno Central y de las instituciones descentralizadas y autónomas con un mínimo de 70 puntos en la escala del SISMAP.**

### Definición

El Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) es un sistema que desde el año 2010 ha venido implementando el Ministerio de Administración Pública para medir los niveles de desarrollo de la gestión pública, tomando como referencia el Barómetro de Profesionalización del Servicio Civil y los postulados de la Carta Iberoamericana de Función Pública. Está orientado a monitorear la gestión de los entes y órganos del Poder Ejecutivo, a través de nueve Indicadores Básicos de Organización y Gestión (IBOG) y 27 Sub-Indicadores Vinculados (SIV), relacionados principalmente a la Ley 41-08 de Función Pública, en términos de Profesionalización del Empleo Público, Fortalecimiento Institucional, Calidad y otras normativas complementarias. Es una herramienta que está disponible para que la ciudadanía pueda consultar y dar seguimiento al nivel de avance en la mejora de las instituciones.

Sus principales componentes son los siguientes:

**Tabla 2. Componentes del SISMAP**

<b>COMPONENTE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Gestión de la calidad y servicios</b>	Guiar el diseño, implementación y diagnóstico de autoevaluación y planes de mejora. La calidad de la gestión pública debe medirse en términos de la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
<b>Organización de la función de Recursos Humanos</b>	Medir la capacidad institucional del cuerpo directivo del Servicio Público y las unidades de Recursos Humanos de los ministerios.
<b>Planificación de Recursos Humanos</b>	Determinar necesidades cuantitativas y cualitativas y definir políticas de cobertura y ajuste para que cada organización tenga los recursos humanos adecuados requeridos para su desempeño de acuerdo con las prioridades.
<b>Organización del trabajo</b>	Proporcionar la descripción del trabajo, su clasificación y jerarquía, así como determinar los perfiles necesarios para que coincidan con la descripción.
<b>Gestión del empleo</b>	Establecer las políticas necesarias para gestionar los procesos de reclutamiento y selección, movilidad y desvinculación.
<b>Gestión de las compensaciones y beneficios</b>	Atraer, retener y motivar el capital humano mediante la aplicación de compensaciones monetarias y no monetarias.

<b>COMPONENTE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Gestión del rendimiento</b>	Mejorar el desempeño de los servidores públicos, identificando habilidades y brechas de desempeño, y motivándolos a mejorar el desempeño.
<b>Gestión del desarrollo</b>	Estimular el crecimiento profesional del personal de acuerdo a su potencial, promoviendo nuevos aprendizajes y nuevas carreras.
<b>Gestión de las relaciones laborales y sociales</b>	Gestionar el sistema en el que las instituciones, los servidores públicos, la Administración Pública, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo.

El SISMAP también tiene una vertiente orientada a medir los niveles de desempeño y resultados de la función pública en los gobiernos locales, en términos de eficiencia, eficacia, calidad y participación, en correspondencia con los marcos normativos y procedimentales que inciden en su fortalecimiento. Esta modalidad recibe el nombre de SISMAP Municipal y vincula 24 subindicadores en los ocho indicadores básicos de gestión de recursos humanos, la mejora en la transparencia a través del acceso a la información pública, la planificación y programación institucional, la gestión presupuestaria y financiera, la gestión de compras y contrataciones, la calidad del gasto en la ejecución presupuestaria y la participación social en la gestión municipal a través de los mecanismos de participación.

Los tres objetivos principales a los que propende el SISMAP son:

- Impulsar el cumplimiento de las normativas que rigen el desarrollo de la función pública, el fortalecimiento institucional y la calidad de los servicios públicos.
- Fomentar una cultura de gestión eficaz y transparente, que garantice el libre acceso de la ciudadanía a la información pública e incentive la sana competencia entre las organizaciones.
- Promover la mejora continua en la calidad de los servicios públicos que recibe la ciudadanía.

**Tabla 3. Aspectos clave indicador # I**

<b>ASPECTOS CLAVE</b>	
<b>Método de cálculo</b>	Número de instituciones públicas del Gobierno central y entidades autónomas y descentralizadas que han alcanzado 70 puntos o más en el indicador general del SISMAP.

ASPECTOS CLAVE													
<b>Fuente de verificación</b>	Reporte de puntuación generado en el SISMAP												
<b>Valoración del indicador y sus niveles de cumplimiento</b>	<p>A finales de diciembre 2017, el SISMAP contaba con un total de 259 instituciones, de las cuales 122 obtuvieron una puntuación superior a 70 puntos.</p> <p>La meta para el 2017 fue de 75 instituciones, lo que significa un nivel de cumplimiento de un 162%</p> <p>Las acciones para el logro de las metas en el SISMAP se pueden clasificar en etapas y se detallan a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="483 709 1404 1734"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 709 649 758">ETAPA</th> <th data-bbox="649 709 1404 758">ACCIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 758 649 1003"><b>Fase de sensibilización</b></td> <td data-bbox="649 758 1404 1003">Reuniones de sensibilización con las autoridades de entidades públicas para explicarles en qué consiste el sistema de monitoreo con indicadores para medir la gestión por resultados con una herramienta generada con un tablero de control.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1003 649 1199"><b>Fase de monitoreo</b></td> <td data-bbox="649 1003 1404 1199">Proceso de análisis de las posiciones que ocupan las instituciones en el ranking. Contacto inter e intra institucional para verificar la calidad de las evidencias cargadas en el sistema.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1199 649 1394"><b>Fase de asistencia técnica</b></td> <td data-bbox="649 1199 1404 1394">Reuniones y Talleres de capacitación con vistas a proporcionar las pautas necesarias que promuevan un incremento de la valoración en aquellos conceptos susceptibles de incurrir en posibles mejora.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1394 649 1539"><b>Fase de seguimiento</b></td> <td data-bbox="649 1394 1404 1539">Reuniones periódicas con las distintas Direcciones del Ministerio para la revisión de los indicadores y las evidencias que avalan su cumplimiento.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="483 1539 649 1734"><b>Fase de mantenimiento</b></td> <td data-bbox="649 1539 1404 1734">Encuentros con el equipo de la Dirección de Tecnología de la Información, que provee soporte técnico a la plataforma, para asegurar el funcionamiento operativo del sistema.</td> </tr> </tbody> </table>	ETAPA	ACCIONES	<b>Fase de sensibilización</b>	Reuniones de sensibilización con las autoridades de entidades públicas para explicarles en qué consiste el sistema de monitoreo con indicadores para medir la gestión por resultados con una herramienta generada con un tablero de control.	<b>Fase de monitoreo</b>	Proceso de análisis de las posiciones que ocupan las instituciones en el ranking. Contacto inter e intra institucional para verificar la calidad de las evidencias cargadas en el sistema.	<b>Fase de asistencia técnica</b>	Reuniones y Talleres de capacitación con vistas a proporcionar las pautas necesarias que promuevan un incremento de la valoración en aquellos conceptos susceptibles de incurrir en posibles mejora.	<b>Fase de seguimiento</b>	Reuniones periódicas con las distintas Direcciones del Ministerio para la revisión de los indicadores y las evidencias que avalan su cumplimiento.	<b>Fase de mantenimiento</b>	Encuentros con el equipo de la Dirección de Tecnología de la Información, que provee soporte técnico a la plataforma, para asegurar el funcionamiento operativo del sistema.
ETAPA	ACCIONES												
<b>Fase de sensibilización</b>	Reuniones de sensibilización con las autoridades de entidades públicas para explicarles en qué consiste el sistema de monitoreo con indicadores para medir la gestión por resultados con una herramienta generada con un tablero de control.												
<b>Fase de monitoreo</b>	Proceso de análisis de las posiciones que ocupan las instituciones en el ranking. Contacto inter e intra institucional para verificar la calidad de las evidencias cargadas en el sistema.												
<b>Fase de asistencia técnica</b>	Reuniones y Talleres de capacitación con vistas a proporcionar las pautas necesarias que promuevan un incremento de la valoración en aquellos conceptos susceptibles de incurrir en posibles mejora.												
<b>Fase de seguimiento</b>	Reuniones periódicas con las distintas Direcciones del Ministerio para la revisión de los indicadores y las evidencias que avalan su cumplimiento.												
<b>Fase de mantenimiento</b>	Encuentros con el equipo de la Dirección de Tecnología de la Información, que provee soporte técnico a la plataforma, para asegurar el funcionamiento operativo del sistema.												

**ASPECTOS CLAVE**

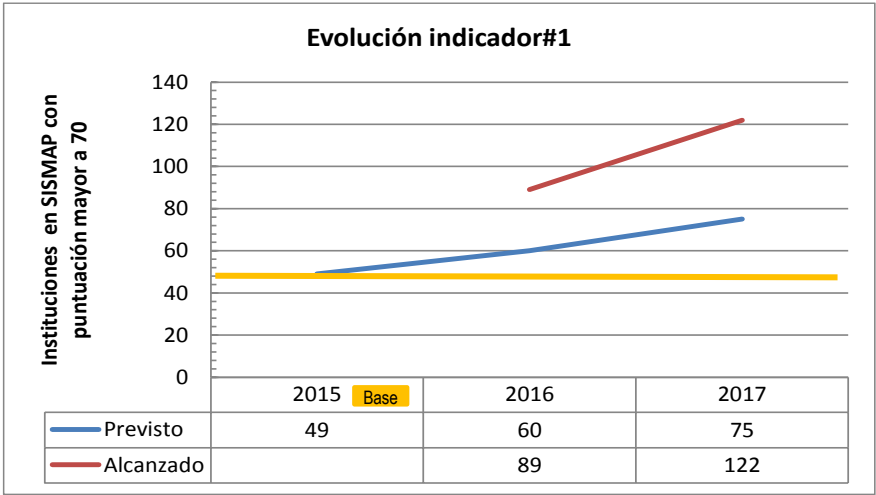
Como consecuencia de estas acciones, al finalizar el 2017, un total de 122 instituciones sobrepasaron los 70 puntos, lo cual se evidencia en el ranking de las instituciones del SISMAP.

A partir de las metas alcanzadas para este indicador se producen una serie de efectos positivos propios de su interrelación con otros subsistemas e instrumentos de gestión pública. Así, se han identificado los que se detallan continuación:

- Mejor estructura organizacional de las entidades en el SISMAP.
- Remuneraciones justas y motivantes, para atraer, retener y motivar el personal requerido.
- Mayor capacidad para entregar servicios públicos, al desarrollar los instrumentos de gestión de calidad.
- Mayor transparencia de gestión, con los avances en los indicadores específicos de adquisiciones, presupuesto público y control interno.

En la figura 6 podemos constatar el grado de evolución de este indicador, el cual refleja los niveles de avances.

**Figura 6. Evolución del indicador # 1**





## 5.2 INDICADOR # 2

### Número de entidades públicas del gobierno central y de las instituciones descentralizadas y autónomas con las Cartas Compromiso elaboradas y presentadas.

#### Definición

La Carta Compromiso al Ciudadano es un documento a través del cual las instituciones públicas dan a conocer ante la sociedad los servicios que ofrecen, los estándares de calidad a los cuales se comprometen, los plazos de entrega y las medidas de subsanación ante el no cumplimiento. Su presentación inició de manera voluntaria y posteriormente adquirió un carácter obligatorio por parte de las instituciones públicas según lo establece el decreto presidencial 211-10, que resalta como uno de los objetivos de las Cartas Compromiso, transparentar la gestión de los servicios públicos y proporcionar a la ciudadanía una influencia más directa sobre éstos. Las Cartas asimismo establecen los derechos y obligaciones de la ciudadanía respecto de los servicios públicos prestados por las instituciones.

Es un instrumento relevante para validar la calidad de los servicios, y por ello es susceptible de utilizarse como un buen indicador de mejora y constituye una herramienta para que las instituciones se motiven a elaborar su Carta Compromiso y refieran en ella sus metas en cuanto a estándares de calidad de ciertos servicios. El avance en el porcentaje de cumplimiento de tales metas servirá como indicador de resultado en el sentido de que permitirá constatar que se está avanzando hacia una mejor prestación de servicios. El Ministerio de Administración Pública es la entidad responsable de valorar el cumplimiento de dichas metas.

La finalidad de las Cartas Compromiso es la siguiente:

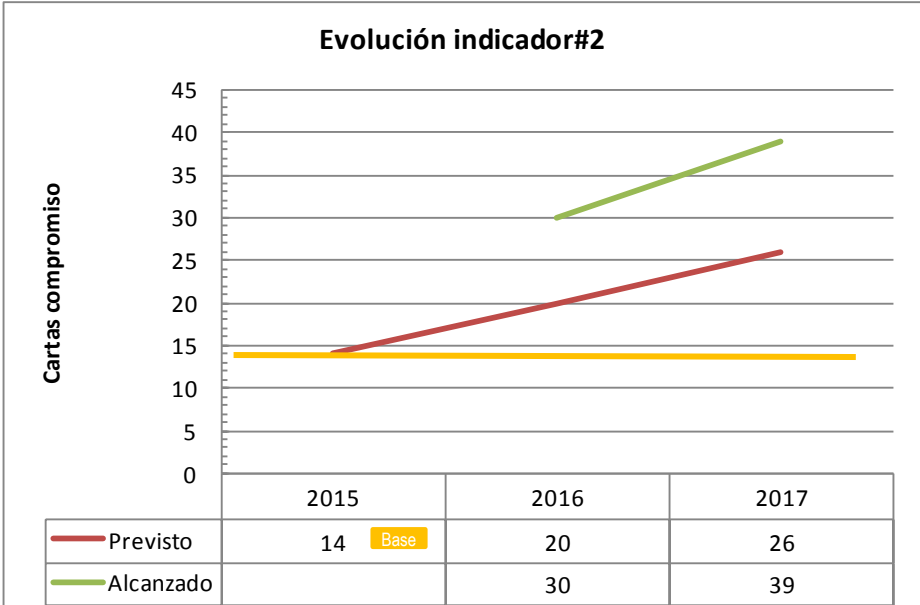
- Facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, ofreciéndoles oportunidades para incidir de forma directa sobre los servicios y permitiéndoles determinar si los mismos han estado conforme a sus expectativas.
- Promover la mejora continua de la calidad.
- Establecer claramente la responsabilidad de los gestores públicos para alcanzar la satisfacción de los ciudadanos/clientes.

Tabla 4. Aspectos clave indicador # 2

ASPECTOS CLAVE	
Método de cálculo	Número de entidades públicas del Gobierno central e instituciones descentralizadas y autónomas que han elaborado y presentado la Carta Compromiso.
Fuente de verificación	Resolución de aprobación de las Cartas Compromiso.
Valoración del indicador y sus	Durante el año 2017, un total de 13 nuevas entidades recibieron la resolución que aprueba la Carta Compromiso por un período de 2 años;

ASPECTOS CLAVE					
<b>niveles de cumplimiento</b>	<p>sumadas a las 26 entidades que permanecen vigentes del período anterior, nos lleva a un total de 39 entidades con Carta Compromiso, obteniendo un nivel de cumplimiento de un 165% en relación a la meta establecida.</p> <p>Las nuevas entidades que han elaborado y presentado su Carta Compromiso a diciembre de 2017 son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Centro Especializado de Atención de Salud Juan XXIII.</li> <li>➤ Comedores Económicos del Estado Dominicano.</li> <li>➤ Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación.</li> <li>➤ Departamento Aeroportuario.</li> <li>➤ Hospital Dr. José de Jesús Jiménez Almonte de Ensanche Libertad.</li> <li>➤ Hospital Dr. Rafael Castro de Cienfuegos.</li> <li>➤ Hospital Infantil Regional Universitario Dr. Arturo Grullón.</li> <li>➤ Hospital Municipal de Navarrete.</li> <li>➤ Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña.</li> <li>➤ Ministerio Administrativo de la Presidencia.</li> <li>➤ Oficina Nacional de Estadísticas.</li> <li>➤ Programa Progresando con Solidaridad.</li> <li>➤ Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.</li> </ul> <p>Las etapas para la formulación, aprobación y puesta en marcha de la Carta Compromiso consta de cinco fases:</p> <table border="1" data-bbox="483 1499 1403 1835"> <thead> <tr> <th data-bbox="483 1499 651 1535">ETAPA</th> <th data-bbox="651 1499 1403 1535">ACCIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="483 1535 651 1835"> <b>Fase preparatoria</b> </td> <td data-bbox="651 1535 1403 1835"> <p>El MAP y las instituciones establecen los acuerdos de trabajo y los plazos de ejecución de la asistencia técnica.</p> <p>Se constituye un comité de calidad, seleccionando y capacitando a sus integrantes. Los miembros de este comité, junto con los técnicos del MAP, son responsables de la ejecución y seguimiento de cada una de las actividades definidas.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	ETAPA	ACCIONES	<b>Fase preparatoria</b>	<p>El MAP y las instituciones establecen los acuerdos de trabajo y los plazos de ejecución de la asistencia técnica.</p> <p>Se constituye un comité de calidad, seleccionando y capacitando a sus integrantes. Los miembros de este comité, junto con los técnicos del MAP, son responsables de la ejecución y seguimiento de cada una de las actividades definidas.</p>
ETAPA	ACCIONES				
<b>Fase preparatoria</b>	<p>El MAP y las instituciones establecen los acuerdos de trabajo y los plazos de ejecución de la asistencia técnica.</p> <p>Se constituye un comité de calidad, seleccionando y capacitando a sus integrantes. Los miembros de este comité, junto con los técnicos del MAP, son responsables de la ejecución y seguimiento de cada una de las actividades definidas.</p>				

ASPECTOS CLAVE		
	<b>Segunda fase</b>	<p>Se realiza un levantamiento de informaciones generales sobre la institución, sobre su normativa y sobre los derechos y deberes del ciudadano.</p> <p>También se identifican las formas de comunicación y participación ciudadana y los servicios ofrecidos con sus respectivos requerimientos.</p>
	<b>Tercera fase</b>	<p>Se identifican las expectativas ciudadanas para determinar aquellos atributos de los servicios que de acuerdo con la percepción del usuario son los más importantes.</p> <p>Igualmente se describe el desempeño de la institución en cada uno de estos servicios y se determinan aquellos compromisos que, son factibles de ser asumidos en función de la capacidad institucional actual y los recursos disponibles.</p>
	<b>Cuarta fase</b>	<p>Se prepara el documento con las informaciones y análisis resultantes de las etapas previas.</p> <p>Este trabajo corresponde de forma exclusiva a la institución, y debe ser la línea gráfica institucional para la redacción, diseño e impresión de la Carta.</p>
	<b>Fase final</b>	<p>El apartado más relevante de la presentación es la definición de los compromisos que van a ser asumidos con los ciudadanos y la definición de indicadores para la medición de su nivel de cumplimiento.</p> <p>La aprobación comienza con la solicitud por parte de la máxima autoridad de la institución. Esta solicitud es revisada y validada por el MAP y una vez que se determina que los documentos cumplen con los requerimientos establecidos en la metodología del programa de Cartas Compromiso, se emite una resolución aprobatoria firmada por el Ministro de Administración Pública, cuya validez se extiende a 2 años.</p>
	<p>Entre los efectos positivos más relevantes, cabe citar los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mayor compromiso institucional y rendición de cuentas con los ciudadanos usuarios de los servicios.</li> </ul>	

ASPECTOS CLAVE													
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mayor transparencia en el desempeño institucional, al informar por anticipado a los ciudadanos/clientes qué servicios recibirán y sus derechos en cuanto a los mismos.</li> <li>➤ Más participación y retroalimentación de y hacia los usuarios, con lo cual se fortalece la conexión con las demandas ciudadanas, y, por tanto, se mejora la calidad de los servicios.</li> </ul> <p>Los resultados obtenidos pueden visualizarse en el siguiente gráfico:</p> <p><b>Figura 7. Evolución del indicador # 2</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <table border="1" data-bbox="529 1178 1377 1310"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>— Previsto</td> <td>14 <span style="background-color: yellow;">Base</span></td> <td>20</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>— Alcanzado</td> <td></td> <td>30</td> <td>39</td> </tr> </tbody> </table>		2015	2016	2017	— Previsto	14 <span style="background-color: yellow;">Base</span>	20	26	— Alcanzado		30	39
	2015	2016	2017										
— Previsto	14 <span style="background-color: yellow;">Base</span>	20	26										
— Alcanzado		30	39										

### **5.3 INDICADOR # 3**

#### **Número de entidades públicas del Gobierno Central e Instituciones autónomas y descentralizadas que han entregado su nómina al SASP.**

##### **Definición**

El Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP), es una plataforma tecnológica de apoyo a la modernización y transparencia de la gestión pública dominicana. Fue creado a través del Decreto No. 558-06, y desde entonces está apoyando la profesionalización de la administración pública y la aplicación de los Subsistemas Técnicos de Gestión de los Recursos Humanos del Sector Público, establecidos en la Ley 41-08 de Función Pública.

El Ministerio de Administración Pública (MAP), como órgano rector del Sistema de Servicio Civil y Carrera Administrativa, es responsable de establecer las normas y los criterios de uso y funcionamiento del SASP, así como las pautas, para la administración de las informaciones de los subsistemas de recursos humanos.

Los beneficios que comporta la utilización de este sistema son numerosos:

- Estandarización, control y transparencia en los procesos de Recursos Humanos y nóminas, mediante la homogenización de los procesos de gestión de Recursos Humanos, el sistema de nóminas y la estandarización de las cuentas contables y presupuestarias.
- Niveles adicionales de controles, con exposición de trazabilidad de los procesos y los datos, lo que redundará en transparencia de las acciones de personal relacionadas con las funciones de gestión humana, tales como contrataciones, evaluaciones, promociones, escalas salariales, así como en los pagos realizados por nóminas.
- Permite información transversal en el Estado de manera uniforme, lo que sirve de base para la toma de decisiones de manera documentada, cuantificada y racional, para las directrices estratégicas de las políticas institucionales y las macro políticas de Recursos Humanos en el Sector Público.

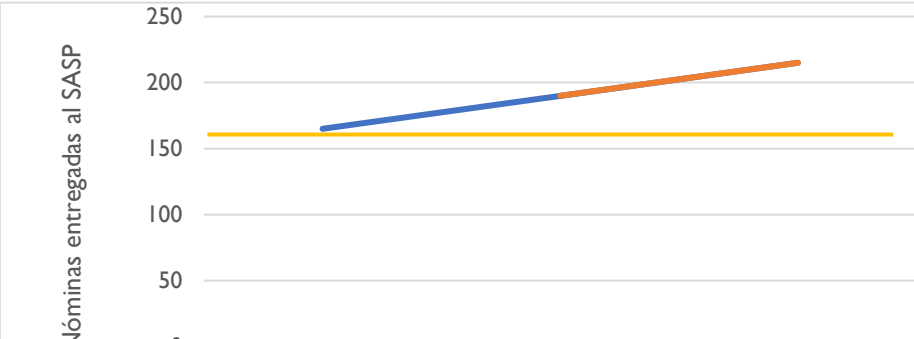
Los módulos que componen el SASP son:

- Capacitación de Recursos Humanos.
- Clasificación, Valoración y Remuneración de Cargos.
- Estadísticas.
- Estructura Organizativa.
- Evaluación Del Desempeño.
- Nómina.
- Reclutamiento, Evaluación y Selección.
- Registro y Control de Recursos Humanos.
- Salud Laboral.

Tabla 5. Aspectos clave indicador # 3

ASPECTOS CLAVE	
<b>Método de cálculo</b>	Número de entidades del gobierno central e instituciones autónomas y descentralizadas que han entregado sus nóminas al SASP.
<b>Fuente de verificación</b>	Reporte de cada institución que ha entregado su nómina.
<b>Valoración del indicador y sus niveles de cumplimiento</b>	<p>El Ministerio de Administración Pública (MAP), como ente rector del Sistema de Servicio Civil y Carrera Administrativa, es responsable de establecer los estándares y criterios para el uso y funcionamiento del SASP, así como las pautas para la administración de información sobre el subsistema de recursos humanos. A diciembre del año 2017 se tenían registrados en la base de datos central unos 344,122 servidores públicos, pertenecientes al Poder Ejecutivo, instituciones descentralizadas, así como entidades municipales.</p> <p>La meta al 2017 era de 215 instituciones que hayan entregado sus nóminas al Sistema y con un total de 25 nuevas entidades, se alcanzó la meta establecida, obteniendo un porcentaje de logro de un 100%.</p> <p>Las nuevas entidades que han entregado su nómina a través del SASP en el transcurso del año 2017 son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Archivo General de la Nación.</li> <li>➤ Ayuntamiento de Baní.</li> <li>➤ Ayuntamiento de Jimaní.</li> <li>➤ Ayuntamiento de Sabana del Mar.</li> <li>➤ Ayuntamiento de San José de las Matas.</li> <li>➤ Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña.</li> <li>➤ Centro de Educación Médica de Amistad Dominico-Japonés.</li> <li>➤ Centro de Operaciones de Emergencia.</li> <li>➤ Comisión Nacional de Defensa de la Competencia.</li> <li>➤ Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas.</li> <li>➤ Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura.</li> <li>➤ Consejo Nacional de Investigaciones Agropecuarias y Forestales.</li> <li>➤ Consejo Nacional de Población y Familia.</li> </ul>

ASPECTOS CLAVE	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación.</li> <li>➤ Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Boca Chica.</li> <li>➤ Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo.</li> <li>➤ Dirección General de Cine.</li> <li>➤ Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de la Altagracia.</li> <li>➤ Hospital Materno Reynaldo Almánzar.</li> <li>➤ Instituto Geográfico Nacional.</li> <li>➤ Instituto Nacional de Educación Física.</li> <li>➤ Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre.</li> <li>➤ Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez de Tavares.</li> <li>➤ Oficina Nacional de Derecho de Autor.</li> <li>➤ Oficina Nacional de la Propiedad Industrial.</li> </ul> <p>Una vez recibidas las nóminas, las acciones que se llevan a cabo para la operación de las mismas en el sistema, se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Parametrización de las Bases de Datos.</li> <li>➤ Migración de los datos al SASP.</li> <li>➤ Consolidación y homogeneización de los Datos.</li> </ul> <p>Los principales beneficios derivados de la entrega de los datos de nómina a través del SASP son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contar con un Sistema integrado de Gestión Humana y Nómina, transversal a todo el Estado dominicano.</li> <li>➤ Estandarización de los procesos y homogeneidad en los cálculos de pago de la nómina.</li> <li>➤ Reducción de costos, ya que no amerita ninguna erogación, pues el Sistema se administra desde una plataforma tecnológica centralizada en el MAP.</li> <li>➤ Comprende un expediente electrónico único de empleados, que permite una actualización permanente de la información de</li> </ul>

ASPECTOS CLAVE													
	<p>Recursos Humanos, además de apoyar los procesos de las instituciones, y dispone de un banco de información para apoyar las certificaciones de cargos de los empleados públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mayor transparencia de la información de Recursos Humanos.</li> <li>➤ Contar con un portal público con estadísticas de empleados consolidadas y a nivel institucional.</li> <li>➤ Apoya la implementación de la Ley de Función Pública y los distintos sub-sistemas de Recursos Humanos.</li> <li>➤ Facilita una mejor comunicación con los actores y sistemas de información de Hacienda, Presupuesto y Tesorería.</li> <li>➤ Eficientizar los controles de nómina.</li> </ul> <p><b>Figura 8 Evolución del indicador # 3</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Evolución del Indicador # 3</b></p>  <table border="1" data-bbox="487 1302 1396 1449"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>— Previsto</td> <td>165 <b>BASE</b></td> <td>190</td> <td>215</td> </tr> <tr> <td>— Alcanzado</td> <td></td> <td>190</td> <td>215</td> </tr> </tbody> </table>		2015	2016	2017	— Previsto	165 <b>BASE</b>	190	215	— Alcanzado		190	215
	2015	2016	2017										
— Previsto	165 <b>BASE</b>	190	215										
— Alcanzado		190	215										



## **5.4 INDICADOR # 4**

### **Nivel de progreso en la elaboración de planes de mejora de las dos instituciones prioritarias.**

#### **Definición**

El Ministerio de Interior y Policía y la Procuraduría General de la República son las dos instituciones priorizadas a las que se refiere este indicador.

El Ministerio de Interior y Policía (MIP) es el órgano rector en materia de seguridad y asuntos migratorios. Coordina, promueve y desarrolla las políticas de seguridad. También está a cargo del diseño, implementación, monitoreo y evaluación de las mismas, centrándose en la prevención, con el objetivo principal de reducir la violencia y el crimen. Le compete mantener la integridad territorial, el ordenamiento público que refiere a la seguridad y los derechos fundamentales de la ciudadanía.

La Procuraduría General de la República (PGR), en su calidad de ministerio público, ejerce la acción penal pública, la investigación de los hechos punibles, la representación y defensa del interés público y social, así como la vigilancia y cumplimiento de las normas del debido proceso legal; garantizando la protección de las víctimas y los testigos y el respeto de los derechos humanos. En ese orden, la Constitución de la República Dominicana (2010), en el artículo 169, establece que “el Ministerio Público es el órgano del sistema de justicia responsable de la formulación e implementación de la política del Estado contra la criminalidad, dirige la investigación penal y ejerce la acción pública en representación de la sociedad”. Dicho esto, el artículo 7 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, establece que dicho órgano es el responsable “de la formulación e implementación de la política del Estado contra la criminalidad, que está dirigida a prevenir, controlar, gestionar y perseguir los hechos punibles”.

Dada la importancia del tema de la Seguridad Ciudadana en la República Dominicana, y la incidencia de estas instituciones en el tema, las mismas se han definido como Prioritarias.

El Marco Común de Evaluación, (Common Assesment Framework, CAF<sup>4</sup>), es una metodología de evaluación de la calidad en el sector público, que tiene como objetivo servir como una herramienta para impulsar una cultura de calidad y la mejora continua de la gestión, el aprendizaje organizacional e incrementar los niveles de satisfacción ciudadana con los servicios que le brinda el Estado, a través de sus distintos organismos.

Este indicador mide el nivel de avance en la elaboración de los Planes de Mejora de acuerdo con la aplicación del modelo CAF; a partir de las fases mencionadas en la figura 9, considera que las dos instituciones prioritarias deben realizar la Autoevaluación institucional y el Plan de Mejora.

---

<sup>4</sup> El Marco Común de Evaluación CAF, (Common Assesment Framework); una Metodología de Evaluación para el Mejoramiento de la Calidad en las Administraciones Públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y resultante de la cooperación entre los ministros de Administración Pública de la Unión Europea.

En la figura 9, podemos visualizar las fases que comprende el modelo CAF:

Figura 9 Modelo de Gestión en el CAF

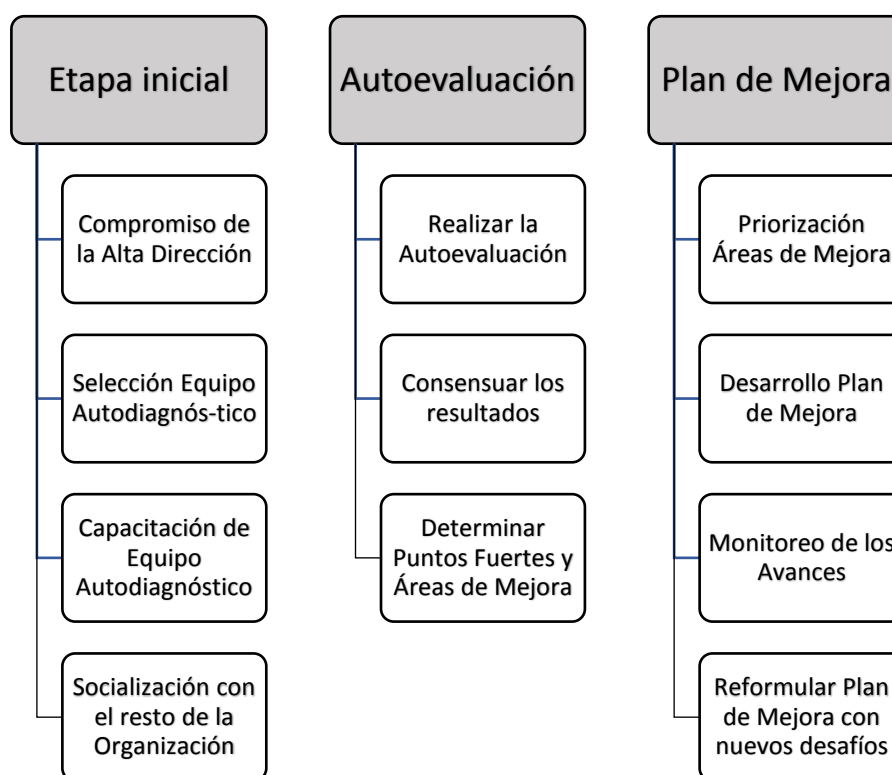


Tabla 6. Aspectos clave indicador # 4

ASPECTOS CLAVE	
<b>Método de cálculo</b>	<p><b>Primera Medición (2017)</b> Escenario 1: Resultado de la autoevaluación según el modelo CAF en las dos instituciones priorizadas. Escenario 2: De no alcanzarse el objetivo del primer escenario, una de las entidades deberá haber completado la Autoevaluación y el Plan de Mejora.</p> <p><b>Segunda Medición (2019)</b> Escenario 1: Las dos entidades priorizadas deberán completar la autoevaluación y el Plan de Mejora.</p>
<b>Fuente de verificación</b>	Estadísticas e informes de evaluación Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional del MAP
<b>Valoración del indicador y sus niveles de cumplimiento</b>	Este indicador se mide en 2017 y 2019. Tanto el Ministerio de Interior y Policía como la Procuraduría General de la República completaron en 2016 su autoevaluación de acuerdo al modelo CAF. Y se realizan

<b>ASPECTOS CLAVE</b>	
	<p>esfuerzos encaminados a la elaboración de sus planes de mejora a fin de alcanzar la meta propuesta para la próxima medición.</p> <p>De acuerdo a lo establecido por el Acuerdo de Financiamiento, apéndice 2, Acuerdo de Desembolso y Calendario, este indicador no se contempla en la medición de este período.</p>

## 5.5 INDICADOR # 5

### Número de entidades públicas del Gobierno Central e instituciones autónomas y descentralizadas que han finalizado la autoevaluación bajo el modelo CAF.

#### Definición

La calidad en la gestión pública ha sido uno de los objetivos principales del Ministerio de Administración Pública, y en el 2005, se adopta el modelo CAF, con la finalidad de proporcionar a las organizaciones del sector público dominicano, una herramienta común para aplicar técnicas de gestión de calidad en su administración. Esta metodología de Evaluación para el Mejoramiento de la Calidad en las Administraciones Públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) es la resultante de la cooperación entre los ministros de Administración Pública de la Unión Europea.

Esta iniciativa de mejora continua en la gestión, fue refrendada con la aprobación de la Ley 41-08 de Función Pública, que establece entre sus atribuciones principales el “propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la función pública del Estado”. A partir del año 2010, la aplicación del modelo CAF, es de carácter obligatorio en todas las instituciones públicas, como lo establece el Decreto 211-10, instituyendo el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias, para incentivar la aplicación del modelo.

El CAF permite a la organización evaluarse desde distintos aspectos y es aplicable a cualquier entidad del sector público. La aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre los aspectos que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (benchlearning). Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

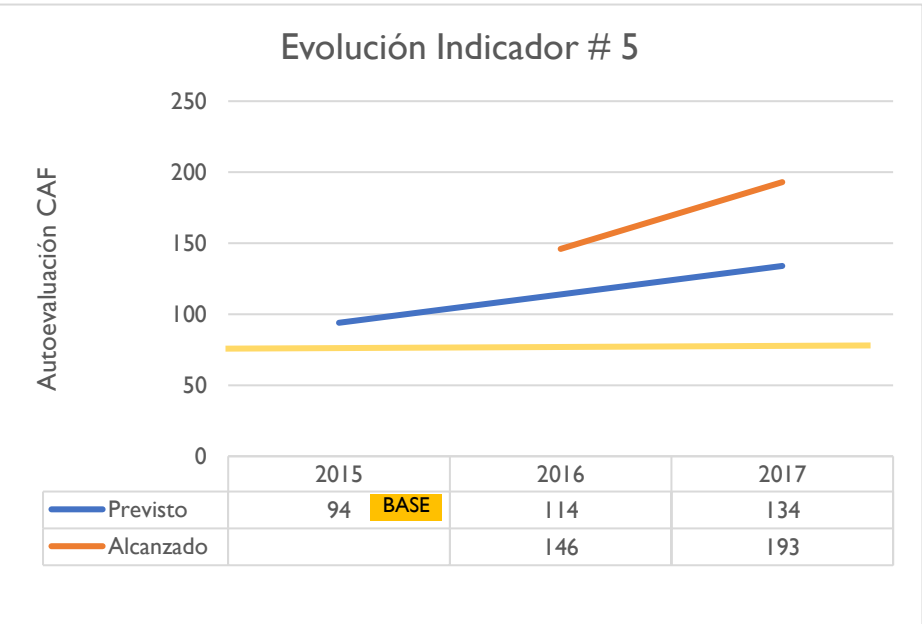
Este indicador mide el cumplimiento de la segunda fase del modelo de gestión, reseñado en la figura 9, del indicador 4, que se refiere a la Autoevaluación institucional, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios prestados por las diferentes entidades del sector público.

Tabla 7. Aspectos clave indicador # 5

ASPECTOS CLAVE	
Método de cálculo	Número de instituciones del gobierno central e instituciones autónomas y descentralizadas que han completado la autoevaluación bajo el modelo CAF.
Fuente de verificación	Estadísticas e informes de evaluación de la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional.
Valoración del indicador y sus	Durante el año 2017, un total de 47 instituciones concluyeron su autoevaluación bajo el modelo CAF, sumadas las 146 instituciones que ya habían realizado su autoevaluación en la medición anterior,

<b>ASPECTOS CLAVE</b>	
<b>niveles de cumplimiento</b>	<p>alcanzando un total de 193 entidades con su autoevaluación realizada, obteniendo un nivel de cumplimiento de un 144% en relación a la meta establecida.</p> <p>Las nuevas instituciones que completaron su autodiagnóstico han sido las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administradora de Riesgos de Salud para Maestros</li> <li>Ayuntamiento de Pedro Brand</li> <li>Ayuntamiento Municipal Cambita Garabitos</li> <li>Ayuntamiento Municipal de Los Bajos de Haina</li> <li>Ayuntamiento Municipal Los Cacaos</li> <li>Ayuntamiento Municipal Sabana Grande de Palenque</li> <li>Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña</li> <li>Centro Cardio-Neuro-Oftalmológico y Trasplante</li> <li>Centro de Desarrollo y Competitividad Industrial</li> <li>Centro de Salud Integral Bella Vista</li> <li>Centro Sanitario de Santo Domingo</li> <li>Consejo Nacional de Drogas</li> <li>Consejo Nacional de Investigaciones Agropecuarias y Forestales</li> <li>Consejo Nacional de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa - Banca Solidaria</li> <li>Consejo Nacional para el VIH y el SIDA</li> <li>Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana</li> <li>Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Vega</li> <li>Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata</li> <li>Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago</li> <li>Dirección General de Programas Especiales de la Presidencia</li> <li>Hospital Dr. Antonio Yapor Heded</li> <li>Hospital Dr. José de Jesús Jiménez Almonte</li> <li>Hospital Dr. Leopoldo Pou</li> </ul>

ASPECTOS CLAVE	
	<p>Hospital General Dr. Vinicio Calventi</p> <p>Hospital Infantil Regional Universitario Dr. Arturo Gullón</p> <p>Hospital Municipal de Haina</p> <p>Hospital Municipal Dr. Pedro Heredia Rojas,</p> <p>Hospital Municipal Jamao al Norte</p> <p>Hospital Provincial Gral. Santiago Rodríguez</p> <p>Hospital Provincial Padre Fantino</p> <p>Hospital Provincial San Bartolomé</p> <p>Hospital Ramón Matías Mella</p> <p>Hospital Regional Luis L. Bogaert</p> <p>Instituto de Auxilios y Viviendas</p> <p>Instituto del Tabaco de la República Dominicana</p> <p>Instituto Nacional de Bienestar Magisterial</p> <p>Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional</p> <p>Instituto Postal Dominicano</p> <p>Junta de Distrito Municipal de Chirino</p> <p>Junta del Distrito Municipal de Pantoja</p> <p>Junta Distrital de Hato Viejo</p> <p>Mercados Agropecuarios Dominicanos</p> <p>Ministerio Administrativo de la Presidencia</p> <p>Ministerio de la Presidencia</p> <p>Oficina Nacional de Estadística</p> <p>Parque Zoológico Nacional</p> <p>Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales</p> <p>La Aplicación de la Autoevaluación tiene los siguientes efectos positivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mayor capacidad Institucional para entregar los servicios demandados por los ciudadanos/clientes.</li> </ul>

ASPECTOS CLAVE													
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Simplificación en los procesos y resultados para la satisfacción del cliente.</li> <li>➤ Alineación del personal con las metas de calidad de los servicios de las entidades públicas.</li> <li>➤ Impulsar una cultura de calidad en el sector público.</li> </ul> <p>Los resultados obtenidos pueden visualizarse en el siguiente gráfico:</p> <p><b>Figura 10. Evolución del indicador # 5</b></p> <div style="text-align: center;">  <table border="1" data-bbox="527 1207 1372 1318"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>— Previsto</td> <td>94 <b>BASE</b></td> <td>114</td> <td>134</td> </tr> <tr> <td>— Alcanzado</td> <td></td> <td>146</td> <td>193</td> </tr> </tbody> </table> </div>		2015	2016	2017	— Previsto	94 <b>BASE</b>	114	134	— Alcanzado		146	193
	2015	2016	2017										
— Previsto	94 <b>BASE</b>	114	134										
— Alcanzado		146	193										

## **5.6 INDICADOR # 6**

### **Número de entrenamientos certificados por el INAP mediante el módulo de capacitación del SASP.**

#### **Definición**

El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) es la entidad responsable de las políticas relativas al sistema de capacitación para los servidores públicos y tiene a su cargo la certificación de la calidad de la formación que se emprende en el sector público.

De acuerdo a las atribuciones que le otorga la Ley 41-08 de Función Pública, el NAP tiene las funciones de ejecutar, coordinar, evaluar y dar seguimiento a los procesos de inducción, formación y capacitación de todos los servidores públicos. Tiene por tanto la responsabilidad de contribuir a la identificación de necesidades de capacitación, en la formulación de los programas de adiestramiento y en la formación técnico-profesional de los servidores públicos.

Entre las funciones principales se destacan las siguientes:

- Coadyuvar en la identificación de necesidades de formación y capacitación del personal de los órganos y entidades de la administración pública.
- Diseñar y proponer políticas, planes y estrategias de formación y capacitación.
- Ejecutar, coordinar, monitorear y evaluar las actividades de formación y capacitación.
- Acreditar los contenidos de los cursos de formación y capacitación a ser realizados por los órganos y entidades de la administración pública de manera directa, o a través de entidades académicas públicas o privadas.
- Formular los criterios generales para el diseño de las actividades de formación y capacitación indispensables para la inducción en el ingreso de los servidores públicos, y para la promoción de los funcionarios de carrera.

Es oportuno destacar que la capacitación desempeña un papel decisivo para el fortalecimiento de la profesionalización de los Recursos Humanos, de manera especial, la formación centrada en la adquisición de conocimientos especializados puede contribuir decisivamente a incrementar la eficacia y la eficiencia del desempeño diario, con acciones orientadas a proporcionar a los servidores públicos herramientas que puedan tener un impacto significativo en la calidad de los servicios prestados.

Por su parte, como ya se comentó en ocasión de la descripción y valoración del indicador 3, el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP), es una plataforma tecnológica de apoyo a la modernización y transparencia de la gestión pública dominicana, cuya utilización refleja importantes beneficios en cuanto a estandarización, control y transparencia, y que cuenta, entre otros muchos elementos, con un módulo específico relativo al entrenamiento.



De ahí que se haya definido el presente indicador que valora el incremento en el número de acciones de capacitación para estos servidores públicos presentes en el SASP, utilizando este recurso por parte del INAP para realizar dichas certificaciones.

**Tabla 8. Aspectos clave indicador # 6**

<b>ASPECTOS CLAVE</b>	
<b>Método de cálculo</b>	Número de Servidores Públicos entrenados y certificados por el INAP mediante el módulo de entrenamiento del SASP
<b>Fuente de verificación</b>	Reporte generado por el Sistema SASP
<b>Valoración del indicador y sus niveles de cumplimiento</b>	<p>En el 2017, el INAP impartió un total de 2365 capacitaciones que fueron certificadas a través del módulo de entrenamiento del SASP, de las cuales, han sido beneficiarias de 59 instituciones, logrando un porcentaje de cumplimiento de 95%.</p> <p>Entre las áreas en las que se han concentrado las acciones de capacitación, detallamos las más relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actualización Secretarial</li> <li>➤ Alfabetización Digital.</li> <li>➤ Atención al Ciudadano.</li> <li>➤ Cortesía Telefónica</li> <li>➤ Desarrollo de Habilidades</li> <li>➤ Empowerment</li> <li>➤ Ética, Deberes y Derechos de los Servidores Públicos.</li> <li>➤ Formación Profesional</li> <li>➤ Formulación y Evaluación de Proyectos</li> <li>➤ Gestión de Calidad en la Administración Pública.</li> <li>➤ Gestión del Capital Humano</li> <li>➤ Gestión por Competencias</li> <li>➤ Gestión y Resolución de Conflictos</li> <li>➤ Inducción a la Administración Pública</li> <li>➤ Integración Vivencial</li> <li>➤ Inteligencia Emocional</li> </ul>

ASPECTOS CLAVE																											
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Manejo de las Relaciones Interpersonales</li> <li>➤ Microsoft Excel (Básico y Avanzado)</li> <li>➤ Microsoft Word (Básico y Avanzado)</li> <li>➤ Ofimática Básica</li> <li>➤ Planificación Estratégica</li> <li>➤ Protocolo e Imagen Institucional</li> <li>➤ Redacción y Presentación de Informes</li> <li>➤ Técnicas de Archivo</li> <li>➤ Trabajo en Equipo</li> </ul> <p>Los detalles más específicos del cumplimiento pueden sintetizarse en la tabla que sigue:</p> <table border="1" data-bbox="480 982 1412 1841"> <thead> <tr> <th data-bbox="480 982 1133 1056">Institución</th> <th data-bbox="1133 982 1412 1056">Servidores Públicos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="480 1060 1133 1098">Acuario Nacional</td> <td data-bbox="1133 1060 1412 1098">21</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1102 1133 1176">Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal</td> <td data-bbox="1133 1102 1412 1176">11</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1180 1133 1253">Comedores Económicos del Estado Dominicano</td> <td data-bbox="1133 1180 1412 1253">221</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1257 1133 1295">Consejo Nacional de Competitividad</td> <td data-bbox="1133 1257 1412 1295">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1299 1133 1337">Consejo Nacional de Discapacidad</td> <td data-bbox="1133 1299 1412 1337">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1341 1133 1379">Consejo Nacional de Drogas</td> <td data-bbox="1133 1341 1412 1379">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1383 1133 1493">Consejo Nacional para el Cambio Climático y el Mecanismo de Desarrollo Limpio</td> <td data-bbox="1133 1383 1412 1493">20</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1497 1133 1535">Contraloría General de la República</td> <td data-bbox="1133 1497 1412 1535">21</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1539 1133 1577">Despacho de la Primera Dama</td> <td data-bbox="1133 1539 1412 1577">14</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1581 1133 1654">Dirección Ejecutiva Sistema Integral de Emergencias y Seguridad 9-1-1</td> <td data-bbox="1133 1581 1412 1654">27</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1659 1133 1696">Dirección General de Comunidad Digna</td> <td data-bbox="1133 1659 1412 1696">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="480 1701 1133 1841">Dirección General de Contabilidad Gubernamental</td> <td data-bbox="1133 1701 1412 1841">82</td> </tr> </tbody> </table>	Institución	Servidores Públicos	Acuario Nacional	21	Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal	11	Comedores Económicos del Estado Dominicano	221	Consejo Nacional de Competitividad	1	Consejo Nacional de Discapacidad	1	Consejo Nacional de Drogas	3	Consejo Nacional para el Cambio Climático y el Mecanismo de Desarrollo Limpio	20	Contraloría General de la República	21	Despacho de la Primera Dama	14	Dirección Ejecutiva Sistema Integral de Emergencias y Seguridad 9-1-1	27	Dirección General de Comunidad Digna	1	Dirección General de Contabilidad Gubernamental	82
Institución	Servidores Públicos																										
Acuario Nacional	21																										
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal	11																										
Comedores Económicos del Estado Dominicano	221																										
Consejo Nacional de Competitividad	1																										
Consejo Nacional de Discapacidad	1																										
Consejo Nacional de Drogas	3																										
Consejo Nacional para el Cambio Climático y el Mecanismo de Desarrollo Limpio	20																										
Contraloría General de la República	21																										
Despacho de la Primera Dama	14																										
Dirección Ejecutiva Sistema Integral de Emergencias y Seguridad 9-1-1	27																										
Dirección General de Comunidad Digna	1																										
Dirección General de Contabilidad Gubernamental	82																										

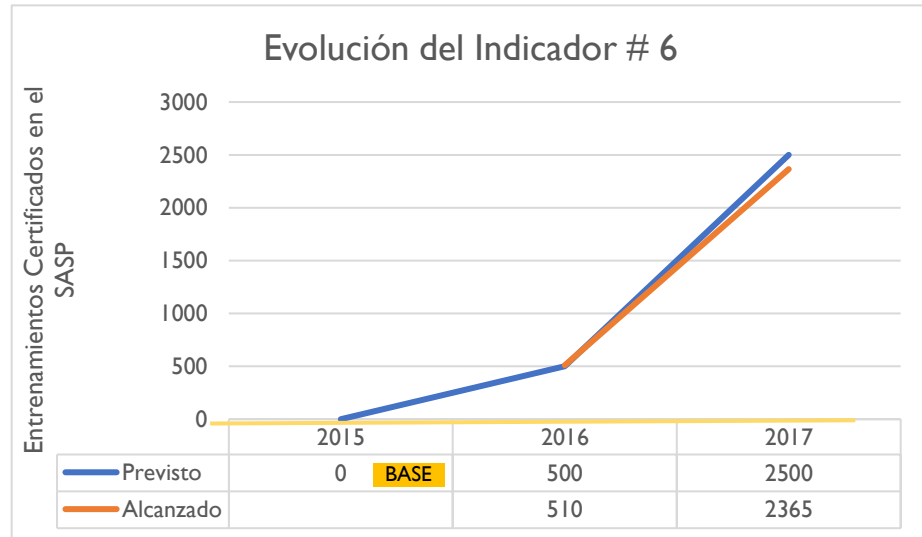
ASPECTOS CLAVE		
	Dirección General de Cooperación Multilateral	10
	Dirección General de Desarrollo Fronterizo	36
	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	20
	Dirección General de Información, Análisis y Programación Estratégica	4
	Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a cargo del Estado	5
	Dirección General de la Policía Nacional	4
	Dirección General de Minería	2
	Dirección General de Ordenamiento Territorial	6
	Dirección General de Política y Legislación Tributaria	2
	Dirección General de Presupuesto	13
	Dirección General del Catastro Nacional	11
	Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales	1
	Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de la Altagracia	57
	Instituto Nacional de Administración Pública	57
	Instituto Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia	1
	Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil	11
	Instituto Nacional de Migración	2
	Instituto Tecnológico de las Américas	4
	Ministerio de Administración Pública	81
	Ministerio de Cultura	8
	Ministerio de Deportes y Recreación	4
	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo	7
	Ministerio de Educación	222

ASPECTOS CLAVE		
	Ministerio de Educación Superior, Ciencias y Tecnología	39
	Ministerio de Energía y Minas	55
	Ministerio de Hacienda	73
	Ministerio de Industria y Comercio	78
	Ministerio de Interior y Policía	196
	Ministerio de la Juventud	32
	Ministerio de la Mujer	14
	Ministerio de la Presidencia	48
	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	2
	Ministerio de Relaciones Exteriores	1
	Ministerio de Salud Pública	65
	Ministerio de Trabajo	51
	Ministerio de Turismo	96
	Oficina de Ingenieros Supervisores de Obras del Estado	13
	Oficina Nacional de Estadísticas	20
	Otras Instituciones	12
	Plan de Asistencia Social de la Presidencia	2
	Procuraduría General de la República	244
	Programa de Medicamentos Esenciales Central de Apoyo	1
	Progresando con Solidaridad	28
	Servicio Geológico Nacional	10
	Servicio Nacional de Salud	292
	Tesorería de la Seguridad Social	1
	Viceministerio de Hidrocarburos	1

**ASPECTOS CLAVE**

De las instituciones que operan en el SAP se impactaron 59 instituciones a través de la certificación de los entrenamientos. La meta relativa al indicador se ha cumplido con un nivel de logro de 95%.

**Figura 11 Evolución del Indicador # 6**



## 5.7 INDICADOR # 7

### Indicador de Mérito para la República Dominicana

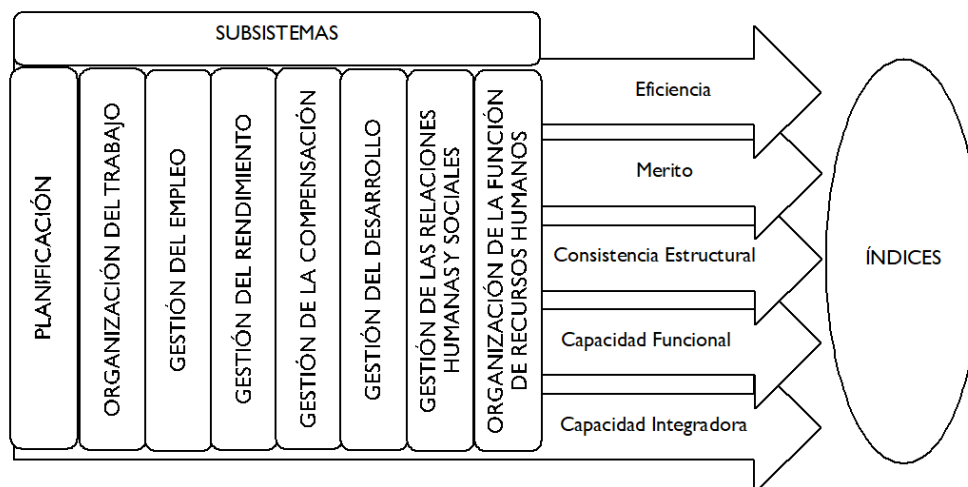
#### Definición

El Informe Barómetro de la profesionalización del Servicio Civil de Centroamérica y República Dominicana es una herramienta que permite conocer la situación de la profesionalización del empleo público en la región, promoviendo el análisis, deliberación y toma de decisiones de los actores políticos y sociales.

Con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID, Gobierno de España), la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) y el Sistema de Integración Centroamericana (SICA), han sido realizados dos diagnósticos sobre la profesionalización de los servicios civiles en Centroamérica y República Dominicana, con la base metodológica contenida en el *Marco Analítico para el diagnóstico institucional de sistemas de Servicio Civil* del Profesor Francisco Longo de la Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas (ESADE); inicialmente, bajo la línea de fortalecimiento de administraciones públicas con la elaboración del primer estudio (2008-2009), y con el segundo estudio para contribuir al fortalecimiento institucional de la Secretaría General del Sistema de la Integración Centroamericana, SG-SICA (2012).

El marco analítico del Barómetro de profesionalización del Servicio Civil, a la luz de la Carta Iberoamericana de Función Pública, toma en consideración cinco dimensiones o índices, referidos en la figura 12, y entre los cuales se destaca el de mérito, al que se refiere este indicador.

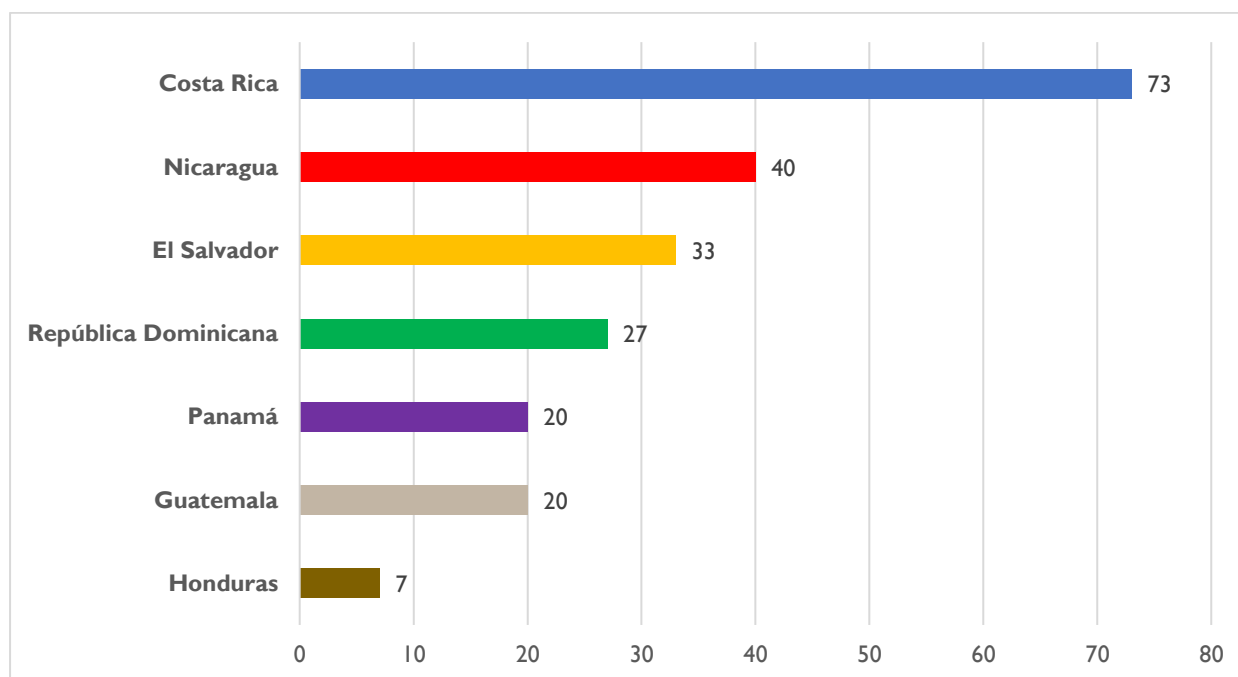
Figura 12 Dimensiones del Barómetro de Profesionalización del Servicio Civil



Este índice de mérito, evalúa el grado en que el Sistema de Servicio Civil, incorpora, en sus diferentes políticas y prácticas, garantías de uso de criterios de profesionalidad frente al clientelismo político, siendo el promedio del mismo en la región, de 31 puntos.

De acuerdo a los resultados del segundo diagnóstico efectuado en el 2012, en el Índice de Mérito, la República Dominicana obtuvo una puntuación de 27 puntos, por debajo del promedio indicado, posición que se evidencia en la figura 13.

**Figura 13 Resultados Índice de Méritos 2012**



**Tabla 9 Aspectos clave indicador # 7**

ASPECTOS CLAVE	
<b>Método de cálculo</b>	Resultados en el índice de mérito de la evaluación de la tercera medición del Barómetro de Servicio Civil.
<b>Fuente de verificación</b>	Puntuación obtenida en el Índice de Mérito.
<b>Valoración del indicador y sus niveles de cumplimiento</b>	<p>Este indicador se mide en 2019 y desde el Ministerio de Administración Pública se realizan esfuerzos encaminados a elevar la puntuación alcanzada con el fin de fortalecer la profesionalización en la Administración Pública de la República Dominicana.</p> <p>De acuerdo a lo establecido en el Acuerdo de Financiamiento, apéndice 2, Acuerdo de Desembolso y Calendario, este indicador no se contempla en la medición de este período.</p>

## VI.- CONCLUSIONES

En el marco del Convenio de Apoyo Presupuestario, se establecieron metas a cumplir en los indicadores definidos, los cuales han sido evaluados de manera práctica y de acuerdo a lo que indican las fuentes de verificación del citado acuerdo. Al hacer un análisis de los indicadores evaluados y las acciones llevadas a cabo, en cuanto a la coherencia y validez interpretativa, así como la gradualidad en los resultados obtenidos en cada uno de ellos, correspondiente al 2017.

Como se ha indicado, el PARAP II se enmarca en uno de los ejes de desarrollo económico y social del Plan Indicativo de los Fondos Europeos de Desarrollo, referido a la continuación de la reforma de la administración pública, focalizada en el fortalecimiento de las organizaciones responsables de la calidad de los servicios públicos y la seguridad ciudadana.

Para cumplir con los objetivos general y específicos del Programa, el MAP, en su calidad de órgano ejecutor, conjuntamente con las entidades beneficiarias, desplegaron esfuerzos para cumplir con los resultados del programa, en materia de Profesionalización, capacitación, servicios de calidad, transparencia, equidad de género, entre otros aspectos.

Contar con un instrumento para evaluar las acciones desarrolladas en la gestión pública, tanto para medir los avances respecto de las metas y compromisos asumidos, como para la toma de decisiones oportunas que contribuyan a la eficacia y eficiencia de las intervenciones que en favor de la población desarrollan, constituye un pilar de la Democracia. La idoneidad de considerar la puntuación del SISMAP como indicador del nivel de avance en la gestión pública es un importante apoyo a este pilar, ya que se trata de un sistema que permite visualizar de manera general el porcentaje alcanzado por cada una de las instituciones que en él se integran, a partir del promedio en las valoraciones otorgadas a los indicadores que se le aplican.

En el año 2017, un gran número de entidades públicas del gobierno central y de instituciones descentralizadas y autónomas, alcanzaron un mínimo de 70 puntos en la escala del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, contando con 75 instituciones nuevas que obtuvieron la puntuación citada, sobrepasando el nivel de cumplimiento establecido para este periodo, lo que ha significado el incremento de los niveles de desarrollo de la función pública y su fortalecimiento institucional.

Las Carta Compromiso con el Ciudadano, como herramienta de monitoreo y evaluación, es también un pilar de la Democracia Participativa y a través de ella se cuenta con una estrategia que mejora la relación de la Administración con los ciudadanos. Contar con una Carta Compromiso validada y en aplicación implica numerosos efectos positivos, ya que las entidades asumen compromisos claros de calidad con los usuarios, garantiza la transparencia en la gestión y fortalece la confianza entre la Ciudadanía y el Estado. Este indicador es significativo ya que contribuye a que toda la organización se involucre en la satisfacción de las necesidades del ciudadano/cliente.

En el periodo bajo estudio, un total de 13 instituciones públicas del gobierno central y de las instituciones descentralizadas y autónomas lograron elaborar y presentar Cartas Compromiso, estableciendo claramente su responsabilidad como gestores públicos para lograr la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos/clientes, asumiendo así, un mayor compromiso institucional



y mayor rendición de cuentas con los ciudadanos que usan sus servicios. Con este número se alcanzó un mayor número de entidades que las previstas para este indicador.

El Sistema de Administración de Servidores Públicos, SASP, es un instrumento que contribuye a dar respuesta a las interrogantes de la Sociedad Civil en cuanto a los Servidores Públicos, respondiendo a las preguntas de quiénes son, cuántos son y dónde están. Es un instrumento muy flexible que permite el gerenciamiento moderno y ágil de los Recursos Humanos. La idoneidad de seleccionar este indicador es un apoyo en el proceso de monitoreo de la capacidad y calidad de los Servidores Públicos y de la calidad del Servicio ofrecido por el Sector Público a toda la Ciudadanía.

En el año de referencia, 25 nuevas entidades del gobierno central y autónomas y descentralizadas, entregaron sus nóminas al Sistema de Administración de Servidores Públicos, SASP, alcanzando con ello el 100% de la meta establecida, permitiendo así que se pueda disponer de mayor información sobre la cantidad y calidad de los servidores que conforman la administración pública, así como un gerenciamiento moderno y ágil de los recursos humanos del sector.

El proceso de autoevaluación es un proceso de revisión continua, sistemática y organizada que hace la propia institución de sí misma, o de alguno de sus componentes, de manera integral y participativa dirigida a: conocer el nivel de su desempeño en función a su propio proyecto de gestión y de acuerdo con un conjunto aceptado de estándares de calidad. El proceso es esencialmente técnico, aunque involucra decisión política por parte de las autoridades institucionales. Su efectividad está relacionada con la capacidad de la organización para diagnosticar problemas, buscar soluciones y emplear estrategias para introducir, administrar y sustentar los cambios requeridos. Su propósito principal es el mejoramiento de la calidad de la institución. Este indicador que cubre los indicadores cuatro y cinco persigue el objetivo de contar con información empírica de base (aciertos, debilidades y limitaciones) para planificar y realizar las acciones necesarias para introducir modificaciones o cambios pertinentes. Un elemento positivo que aflora en la elección de este indicador es que se rige por varios principios como el de transparencia e idoneidad.

En el año 2017, un total de 47 instituciones públicas del gobierno central e instituciones autónomas y descentralizadas, finalizaron la autoevaluación bajo el modelo CAF, cumpliendo así, uno de los objetivos estratégicos del MAP, referido a propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la función pública del Estado, promoviendo la mejora continua en la gestión. Con esta cifra, se obtuvo un mayor cumplimiento de lo esperado, en este renglón.

La capacitación es un resultado de la relación de las instituciones con los colaboradores y entre las bondades que tiene la formación es que contribuye a que el personal se identifique con los objetivos de la organización, incrementa la productividad y la calidad de trabajo, elementos que contribuyen en la eficacia y eficiencia del servicio público.

En el periodo bajo estudio, un gran número de servidores públicos, 2,365 en total, fueron entrenados y certificados por el INAP, a través del módulo de entrenamiento del Sistema de Administración de Servidores Públicos, SASP, beneficiando a más de 59 instituciones, y logrando un porcentaje de cumplimiento cercano a la meta establecida.

Estas capacitaciones, versaron sobre interesantes temáticas tales como inducción a la administración pública, planificación estratégica, gestión del capital humano, inteligencia emocional, atención al ciudadano, entre otras.

Estos entrenamientos, aportan a los servidores públicos, una formación centrada en la adquisición de conocimientos especializados, contribuyendo así a incrementar la eficacia y eficiencia en el desempeño diario, desempeñando un rol decisivo en materia de fortalecimiento de la profesionalización de los recursos humanos.

Cabe destacar que los indicadores relativos al nivel de progreso en la elaboración de los planes de mejora de las dos instituciones priorizadas, así como el indicador de mérito para la República Dominicana, no son objeto de medición para el año 2017, tal y como se indica en el contenido de este informe.

Finalmente, tal y como se evidencia en el desarrollo de esta segunda medición, es notable el nivel de cumplimiento y los avances experimentados en los diferentes renglones que se esbozan a través de los indicadores que componen el Programa y su casi plena ejecución se traduce en una mayor eficiencia y eficacia de la administración pública, en todas sus vertientes, y, de manera específica, en lo relativo a la calidad de los servicios públicos y la seguridad ciudadana, objetivos clave de este importante Programa.

## VII.- DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES

El proceso de mejora continua e innovación implica que tras un ejercicio de evaluación se deben plantear además de los puntos fuertes, las áreas de mejoras y en consecuencia, los desafíos para vencer los posibles obstáculos e incrementar la calidad de los servicios. Frente a este axioma, a continuación, presentamos los siguientes desafíos, partiendo de que todo Sistema que se precie debe estar abierto a constantes revisiones e innovaciones con vistas a una mayor precisión y mejora continua, adaptándose al propio ritmo de mejora de los avances en la reforma de la Administración Pública y de las diferentes instituciones y mostrando que la gestión no es estática.

El Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración Pública, PARAP II, busca desarrollar una cultura de calidad de servicios en las entidades priorizadas, y las demás entidades que conforman el sector público, incrementando su capacidad institucional.

- Ante la evolución del SISMAP a una nueva versión que se denomina SISMAP 2, se deben realizar esfuerzos para que la valoración de las diferentes entidades no se reduzca, a consecuencia de una mayor exigencia en los factores que lo integran.
- Lograr que nuevas entidades elaboren sus Cartas Compromiso e impulsar los procesos de renovación de aquellas que han caducado, a fin de que puedan ser renovadas y mantener su vigencia.
- Continuar realizando esfuerzos a fin de que nuevas instituciones puedan utilizar el SASP como herramienta de gestión.
- Propiciar que las entidades beneficiarias no solo elaboren sus autodiagnósticos y planes de mejora, sino que puedan avanzar en la aplicación de estas propuestas.
- Concentrar esfuerzos a fin de lograr importantes avances en la aplicación del Modelo CAF en las entidades públicas.
- Promover las capacitaciones de manera global, a los fines de fortalecer la profesionalización de los servidores públicos en general.
- Sensibilizar a los titulares de las entidades beneficiarias sobre la importancia de cumplir con las metas propuestas, en aras de avanzar en materia de profesionalización, capacitación y transparencia, entre otros resultados del Programa.
- Mantener un esfuerzo permanente de descentralización de la ejecución del programa PARAP II, implementando los acuerdos existentes entre el MAP, como órgano ejecutor y las entidades beneficiarias, para transferir recursos.

- Alcanzar la sostenibilidad financiera del INAP, para que pueda cumplir con su papel de órgano rector de capacitación.
- Fortalecer el compromiso de las organizaciones involucradas con el PARAP II para la aplicación de políticas de igualdad de género en el Sector Público, en concordancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Identificar e Implementar nuevos mecanismos de participación de la Sociedad Civil en el proceso de reforma de gestión pública.

## **VIII.- ANEXOS**

### **8.1 EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS**

#### **8.1.1 Ranking SISMAP 2017**

Ver Anexo en digital

#### **8.1.2 Resoluciones de Aprobación Cartas Compromiso al Ciudadano**

Ver Anexo en digital

#### **8.1.3 Relación de Instituciones que entregan la nómina a través del SASP**

Ver Anexo en digital

#### **8.1.5 Instituciones que realizan autodiagnóstico a través del Modelo CAF**

Ver Anexo en digital

#### **8.1.6 Reporte SASP sobre capacitaciones certificadas**

Ver Anexo en digital