



CONTRALORÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Informe de Avances Plan de Mejora Institucional

2018-2019

Elaborado por: Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD).

Emitido en: Octubre 2018.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

PRESENTACIÓN:

La Constitución de la República Dominicana en el artículo 247 establece: La Contraloría General de la República es el órgano del Poder Ejecutivo rector del control interno, ejerce la fiscalización interna y la evaluación del debido recaudo, manejo, uso e inversión de los recursos públicos y autoriza las órdenes de pago, previa comprobación del cumplimiento de los trámites legales y administrativos, de las instituciones bajo su ámbito, de conformidad con la ley.

Ley No. 10-07, instituye el Sistema Nacional de Control Interno, su rectoría y componentes. Establece las atribuciones y facultades de la Contraloría General de la República; regula el control interno de los fondos, recursos públicos, de la gestión pública institucional y su interrelación con la responsabilidad con la función pública, el control externo, político y social. Señala las atribuciones y deberes institucionales en la materia.

Las funciones principales que desempeña la Contraloría General de la República Dominicana son:

- Definir, emitir y desarrollar los principios rectores del Sistema Nacional de Control Interno.
- Dictar las Normas Básicas de Control Interno.
- Fijar los plazos y condiciones, si fuere el caso, para que las entidades y organismos, bajo el ámbito de esta ley, elaboren las normas secundarias de control interno.
- Evaluar que las disposiciones, sistemas y procedimientos establecidos por cada entidad u organismos, son concordantes con las Normas Básicas de Control Interno.
- Proponer en forma permanente, ante las autoridades de las entidades y organismos del sector público, la importancia y utilidad del Control Interno.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

- Inspeccionar y evaluar de acuerdo con normas de auditoría interna gubernamental que en el marco de estándares internacionales aplicables al sector público, emita la Contraloría General de la República y, en función de los programas, objetivos y metas.
- Asesorar a las entidades y organismos bajo el ámbito de la ley para mejorar y fortalecer el control interno, mediante recomendaciones presentadas en los informes de los resultados de las evaluaciones que efectúe.
- Coordinar, orientar y evaluar el trabajo de las Unidades de Auditoría Interna.
- Efectuar el seguimiento y control de calidad de las labores de auditoría interna.
- Evaluar periódicamente la calidad técnica de los procedimientos y procesos ejecutados por las Unidades de la Auditoría Interna.
- Realizar investigaciones administrativas.
- Cuando los resultados de las investigaciones que realice lo justifiquen, remitirá los antecedentes de la misma al Ministerio Público.
- Normar, coordinar y prever, en coordinación y coparticipación con el Ministerio de Hacienda, un programa de capacitación continua y actualización técnica en control interno, auditoría interna, así como en el sistema integrado de gestión financiera.
- Establecer un sistema de evaluación de desempeño de los profesionales de las áreas sustantivas de la Institución.
- Efectuar las inspecciones especiales o específicas previstas en la Ley 10-07.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

ÁREAS DE MEJORA PRIORIZADAS 2017-2018

Acción 1: Incluir y/o resaltar actividades del Plan Comunicaciones CGR que cubren la parte del concepto específico de marketing para productos y servicios (completado).

El nuevo Plan de Comunicaciones CGR cuenta con la delimitación de su público externo/grupos de interés, que está compuesto por: Gobierno, gremios de profesionales, entidades educativas y medios de comunicación; cada uno con una descripción de las entidades que lo componen una forma específica de marketing para gestionar los servicios y las relaciones con estos grupos, se sustenta con las siguientes acciones: propiciar convenios de cooperación mutua, generar infografías, talleres y capacitaciones, realizar seminarios, talleres para empoderar a los reporteros y hacedores de opinión pública en la terminología de la institución además de otros temas vinculados a la institución como la transparencia, rendición de cuentas, calidad del gasto, control interno y gestión de riesgo, encuentros sectoriales para fortalecer el proceso de veeduría social, a través de la iniciativa “Conoce la Contraloría”.

Actualmente dentro de las acciones implementadas y que se llevan a cabo de este plan se pueden citar: concertación de convenios, infografías a través de los medios de comunicación y redes sociales, talleres y capacitaciones a los grupos de interés (instituciones) sobre procesos clave de la CGR, uso y actualización constante de la página web de la institución.

Evidencia: Plan de Comunicaciones CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

Acción 2: Incluir una política en el procedimiento de Reclutamiento y Selección CGR que indique que la institución se acoge a lo establecido en el Reglamento 251-15 de la Ley 41-08 de Función Pública, sin embargo, en el caso de que una vacante no pueda ser cubierta con los recursos internos y externos, con la debida aprobación del MAP, se podrá recurrir a las agencias de colocación (completado).

Dentro del procedimiento de Reclutamiento y Selección se incluyó una política para canalizar las vacantes disponibles mediante la utilización de agencias de colocación que permita la accesibilidad de los empleos creados al público en general.

Evidencia: Proceso de Reclutamiento y Selección actualizado al 30 de septiembre del 2018 (punto 5.5).

Acción 3: Revisar Carta Compromiso en la parte de deberes y derechos de los ciudadanos (completado).

Durante el proceso de elaboración de nuestra segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, fueron revisados los Derechos y Deberes de los Ciudadanos e incluidas disposiciones de la Ley No.107-13, sobre los Derechos de los Ciudadanos en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo. En ese sentido se incluyó lo siguiente:

- Derecho de participación en las actuaciones administrativas que tengan interés, especialmente a través de audiencias y de informaciones públicas.
- Derecho a opinar sobre el funcionamiento de los servicios a cargo de la Administración Pública.

Evidencia: Borrador Carta Compromiso 2018 (ver página 21).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

Acción 4: Incluir la descripción de los servicios y de la Carta Compromiso en formato audio (en proceso).

Fecha final: 31-03-2019.

Acción 5: Presentar en la página web de la institución en distintos idiomas la Carta Compromiso al Ciudadano (en proceso).

Fecha final: 31-03-2019.

Acción 6: Modificar los formularios de encuestas corridas por la institución a los grupos de interés (completada).

Como resultados del benchlearning realizado con la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), realizado el 24-05-2018, se incluyeron nuevas dimensiones en la Encuesta de Servicios Presenciales que imparte la CGR a los clientes/usuarios de los servicios de: Certificaciones de Cargos, Mesa de Entrada, y la Oficina de Libre Acceso a la Información, recopilando sus opiniones y recomendaciones en cuanto a los servicios dirigidos directamente a la población. De igual forma, esta misma encuesta fue adecuada para su implementación en las demás instituciones gubernamentales que poseen Unidad de Auditoría Interna (UAI), con el propósito de que sean partícipes del diseño de los procesos que les involucra.

Evidencia: Plantillas, informes y base de datos de la Encuesta de Servicios Presenciales, y Servicios a Instituciones Gubernamentales.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

Acción 7: Crear las plantillas para los diferentes reportes e implementar el proceso (completado).

Para el diseño de la segunda versión de la Carta Compromiso de la CGR fue llevado a cabo el ejercicio de medir la ponderación de los servicios a comprometer según las prioridades expresadas en la encuesta por los grupos de interés, que además definieron los indicadores de mayor relevancia. Por otro lado, de las preguntas 1 a la 5 de la Encuesta de Servicios Presenciales se identifica la demanda y cumplimiento de los servicios con respecto al género, diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.

Evidencia: Borrador de Carta Compromiso en su segunda versión, e informe de la Encuesta de Servicios Presenciales.

Acción 8: Crear las plantillas para los diferentes reportes e implementar proceso (completado).

Se incluyeron en todas las encuestas departamentales una sección que mide el conocimiento de los clientes sobre el horario de atención, tiempo de cumplimiento, y su satisfacción en cuanto al tiempo transcurrido para que su requerimiento fuese respondido.

Evidencia: Encuestas de las áreas: Almacén y Suministro, Archivo y Correspondencia, Certificaciones de Cargo, Mayordomía, Servicios Generales, y Transportación.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

Acción 9: Crear las plantillas para los diferentes reportes e implementar el proceso (en proceso).

Fecha final: 01-01-2019.

Acción 10: Modificar los formularios de encuestas corridas por las instituciones a los grupos de interés (completado).

En la implementación de la Encuesta de Servicios Presenciales 2018 dirigida a los ciudadanos se incluyeron 2 nuevas dimensiones enfocadas a prácticas y actividades de responsabilidad social, y el desarrollo de la institución en el ámbito local, regional e internacional, según la metodología del Marco Común de Evaluación (CAF).

Evidencia: Encuesta de Servicios Presenciales (dimensiones 4 y 5).

Acción 11: Revisar la plantilla de encuesta clima laboral actual (completado).

En la Encuesta de Clima Laboral, sección 9 referente al Liderazgo, se incluyó el punto 13 que miden la extensión con que se reconoce oportunamente los resultados sobresalientes de los colaboradores. De la misma manera, en la sección 14 (Cultura organizacional) se agregó el punto 3 para que los colaboradores externen su percepción sobre el reconocimiento recibido cuando son exitosos en el desempeño de sus funciones. Además, en la sección 15 (Sueldos y beneficios), se contempla el punto 4 que identifica el nivel de satisfacción de los aumentos salariales en función del desempeño de cada colaborador. Finalmente, se destinó la sección 18 (Orgullo y sentido de pertenencia) para mensurar el entusiasmo y motivación de trabajar en la CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

Evidencia: Plantilla e informe de Encuesta de Clima Laboral.

Acción 12: Revisar la plantilla de la Encuesta de Clima Laboral (completado).

En la Encuesta de Clima Laboral se creó la sección 6 (Trabajo en equipo) que contempla diversas preguntas enfocadas a la integración, respeto, confianza, compromiso, trato y apertura que tienen los colaboradores con los miembros de su equipo y las demás áreas de la institución. En el mismo sentido, en la sección 8 (Comunicación), punto 5, se solicita indicar el nivel de respeto que utilizan los compañeros de trabajo para decirse las cosas unos a otros aún en situaciones de conflicto. También, en el punto 9 de la sección 9 (Liderazgo) se brinda la posibilidad de externar la percepción sobre el trato igualitario que brindan los supervisores y encargados a sus colaboradores para evitar privilegios y favoritismo, mientras que en el punto 11 contempla su nivel para el manejo de los conflictos que se generan en el equipo.

Evidencia: Plantilla e informe de la Encuesta de Clima Laboral.

Acción 13: Establecer programa de reconocimientos CGR que contemple reconocer los logros individuales y de equipo (en proceso).

Fecha final: 31-03-19.

Acción 14: Revisar las actividades realizadas para contar con un Plan de Responsabilidad Social actualizado que garantice la ejecución y seguimiento de las estrategias sociales definidas (completada).



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

Para la Encuesta de Servicios Personales 2018 se creó la dimensión 4 que mide la percepción de los ciudadanos/clientes sobre el impacto social de las prácticas y actividades de responsabilidad social realizadas por la CGR, incluyendo: actividades culturales, jornadas de salud, prácticas deportivas, jornada de reforestación, ahorro de energía, ahorro del consumo de agua, protección contra el ruido, incentivos en el uso del transporte público, ayudas académicas, apoyo a personas en desventajas, entre otras.

Evidencia: Plantilla e informe de la Encuesta de Servicios Presenciales 2018, dimensión 4.

Acción 15: Emitir reportes de cumplimiento asegurando que se refleje el impacto de las actividades de responsabilidad social realizadas (completada).

Con el objetivo de monitorear el impacto de las actividades de responsabilidad social que realiza la CGR se diseñó un Cuadro de Responsabilidad Social que registra los resultados obtenidos, tales como: cantidad de árboles plantados, arboles salvados, resmas de papel ahorradas, ciudadanos beneficiados por programas de pasantía, niños y adultos beneficiados por las jornadas de salud y visitas al consultorio medio de la institución, personas capacitadas por los distintos talleres y la Escuela Nacional de Control Interno (ENC), entre otros indicadores.

Evidencia: Cuadro de Responsabilidad Social CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

Evidencia: Plan de Comunicaciones CGR.



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

Evidencia: Proceso de Reclutamiento y Selección actualizado al 30 de septiembre del 2018 (punto 5.5).

 CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Código	CGR-DRH-PRO-024
Tipo de Documento:	PROCEDIMIENTO	Versión No.	01
Nombre del Proceso:	Reclutamiento y Selección	Elaborado por:	Planificación y Desarrollo
		Fecha	Octubre 2018
			Página 1 de 9

I. Objetivo:	1.1 Garantizar que las vacantes y los cargos nuevos de la Institución, sean ocupados por un personal con la capacidad e idoneidad acorde al perfil del puesto requerido, para el buen desempeño de las funciones asignadas.
II. Alcance:	2.1 Este procedimiento aplica para la Dirección de Recursos Humanos, División de Reclutamiento, Selección y Evaluación y el Despacho del Contralor General de la República.
III. Responsables:	3.1 Es responsabilidad de la división de Reclutamiento y Selección, reclutar y seleccionar el personal idóneo, conforme a los procedimientos y el cumplimiento con el perfil del puesto vacante, que garantice un desempeño acorde a los estándares de calidad y eficiencia establecidos, según el reglamento de Reclutamiento y Selección de Personal en la Administración Pública (524-09).
	3.2 Es responsabilidad de las unidades y las áreas, especificar a la Dirección de Recursos Humanos, las necesidades de las vacantes disponibles.
	3.3 Es responsabilidad de Recursos Humanos comunicar de manera interna y externa las vacantes disponibles.
	3.4 Es responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos, identificar los posibles candidatos según las necesidades establecidas por las unidades o áreas.
	3.5 Es responsabilidad del sub sistema de Reclutamiento y Selección, programar y realizar las entrevistas correspondientes.
	3.6 Es responsabilidad del sistema de Reclutamiento y Selección, analizar los resultados y comunicar los mismos a la Dirección del



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

Evidencia: Borrador de Carta Compromiso en su segunda versión, e informe de la Encuesta de Servicios Presenciales.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

Evidencia: Plantilla e informe de la Encuesta de Servicios Presenciales 2018, dimensión 4.





CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

Evidencia: Plantilla e informe de la Encuesta de Clima Laboral.



CONTRALORÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Encuesta de Clima Laboral 2017



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2017-2018

Evidencia: Cuadro de Responsabilidad Social CGR.

	A	B	C	D
1				
2		CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA		
3	Actividades de Responsabilidad Social 2017			
4	No.	Actividad	Cantidad de Actividades	Resultado
5	1	Reforestación	1 Jornada realizada	2000 Arboles plantados
6	2	Plan de Ahorro de Papel	18,745 Resmas DE PAPEL	1124.72 Arboles salvados
7	3	Programa de pasantías	1	23 Ciudadanos beneficiados
8	4	Charla orden y limpieza en el lugar de trabajo	1	21 empleados beneficiados
9	5	Jornada de Salud Infantil	1	39 Empleados Beneficiados
10	6	Jornada de Salud Cardiovascular	1	86 Empleados Beneficiados
11	7	Jornada de Salud Femenina	1	25 Empleados Beneficiados
12	8	Campaña Nacional Crianza Positiva	2	61 Empleados Beneficiados
13	10	Talleres Inteligencia Emocional	2	84 Empleados Beneficiados
14	11	Talleres Manejo de Conflictos	3	63 Empleados Benficiados
15	12	Consulta Medicas Realizadas		907 Consulta Registrada
16				
17				
18				
19				
20				